

VYSOKÁ ŠKOLA BÁŇSKÁ – TECHNICKÁ UNIVERZITA OSTRAVA
EKONOMICKÁ FAKULTA

KATEDRA MARKETINGU A OBCHODU

Měření spokojenosti studentů s výměnnými pobyty

Student Satisfaction Measurement with Exchange Programs

Student: Bc. Veronika Kartariková

Vedoucí diplomové práce: doc. Ing. Vojtěch Spáčil, CSc.

Ostrava 2010

„Místopřísežně prohlašuji, že jsem celou práci včetně všech příloh vypracovala samostatně“

.....

Zvláštní poděkování

Ráda bych tímto poděkovala Oddělení pro zahraniční styky za vstřícnost a poskytnuté informace během zpracovávání mé diplomové práce. Rovněž bych ráda poděkovala vedoucímu diplomové práce panu Doc. Ing. Vojtěchu Spáčilovi, CSc., za pomoc a konzultace k výsledkům mé práce.

Obsah

1	Úvod.....	1
2	CHARAKTERISTIKA VÝMĚNNÝCH POBYTŮ	3
2.1	Charakteristika prostředí.....	4
2.1.1	Politické a legislativní prostředí	4
2.1.2	Ekonomické prostředí.....	5
2.1.3	Sociálně-kulturní prostředí	6
2.1.4	Technologické prostředí	10
2.2	Cílový segment.....	11
2.3	Charakteristika a systematizace výměnných programů.....	13
2.3.1	Program Comenius	13
2.3.2	Program Erasmus.....	13
2.3.3	Program Leonardo da Vinci.....	22
2.3.4	Program Grundtvig	23
2.3.5	Tempus IV	23
2.3.6	Finanční mechanismy EHP/ Norska	24
2.3.7	eTwinning	25
2.4	Finanční zajištění mobilit	25
2.5	Organizace mobilit na EkF.....	26
2.5.1	Historie katedry – Zahraničního oddělení EkF.....	26
2.5.2	Zahraniční spolupráce.....	27
2.5.3	Personální složení oddělení	27
3	TEORETICKÁ VÝCHODISKA MĚŘENÍ SPOKOJENOSTI	29
3.1	Spokojenost zákazníka.....	29
3.1.1	Definice spokojenosti	29
3.1.2	Měření spokojenosti	30
3.1.3	Metody měření spokojenosti.....	33
4	METODIKA SRHOMAŽĎOVÁNÍ DAT	36
4.1	Přípravná fáze.....	36
4.1.1	Definování problému	36
4.1.2	Cíl výzkumu	36
4.1.3	Hypotézy.....	36
4.1.4	Sestavení plánu projektu.....	37
4.1.5	Zdroje dat.....	37
4.2	Realizační fáze	40
4.2.1	Sběr dat.....	40
4.2.2	Struktura výběrového souboru.....	40
5	VYHODNOCENÍ VÝSLEDKŮ MĚŘENÍ SPOKOJENOSTI	44
5.1	Analýza rozhodnutí o výjezdu	44
5.2	Analýza hodnocení spokojenosti studentů	47
5.2.1	Spokojenost s personálním zajištěním výjezdů	47
5.2.2	Srovnání obsahu výuky na domácí a zahraniční univerzitě	49
5.3	Hodnocení úrovně jazykových dovedností	51
5.4	Finanční zajištění výměnných pobytů	53
5.5	Analýza hodnocení studijního pobytu	54
5.6	Analýza hodnocení spokojenosti a přínosu výměnného pobytu	57
6	NÁVRH NA ZVÝŠENÍ SPOKOJENOSTI STUDENTŮ	62
6.1	Závěry a doporučení	62
6.2	Návrhy	65
7	Závěr	70
	Seznam použité literatury:	71
	Seznam zkratk a symbolů	72
	Seznam příloh	74

Příloha č. 1: Dotazník	75
Příloha č. 2: Tabulky	78
Příloha č. 3: Grafy.....	82
Příloha č. 4	83
Příloha č. 7: Postup při realizaci mobilit	84
Příloha č. 5: Dokumenty.....	86
Příloha č. 6: Ostatní dokumenty	88

1 Úvod

V posledních deseti letech počet studentů vysokých škol neustále narůstal až na současných téměř 370 tisíc. Jejich počet v tomto období vzrostl téměř o polovinu. Stejně tak vrůstá počet vysokých a vyšších odborných škol, množství studijních programů a oborů. Tato i následující generace vysokoškolských studentů mají díky vstupu České republiky do Evropské unie a existenci výměnných programů, ať už se jedná o studijní nebo pracovní stáže, skvělou příležitost k širšímu studijnímu, budoucímu profesnímu i osobnímu rozvoji. Členství v Evropské unii poskytuje studentům možnost studia na zahraniční škole či univerzitě jiné členské země za stejných podmínek, jako mají domácí studenti. Tyto aktivity jsou jednak administrativně, jednak finančně podporovány jak z fondů Evropské unie, tak z rozpočtů zemí samotných, Českou republiku nevyjímaje.

Účastí na výměnném programu získají studenti jedinečnou možnost zlepšit svou jazykovou vybavenost, vlastní prezentaci v cizím jazyce a také schopnost aktivně komunikovat a reagovat. Studenti se naučí spoléhat sami na sebe a pobyt jim umožní větší samostatnost a nezávislost. Studium v zahraničí je příležitostí jak poznávat ostatní evropské i mimoevropské kultury, také porovnat životní styly, názory a myšlenky v jiných koutech světa. Toto může mimo jiné výrazným způsobem pomoci toleranci, integraci a sbližování rozličných kultur.

Cílem této diplomové práce je zhodnocení dosavadního fungování výměnných programů na Ekonomické fakultě Vysoké školy báňské – Technické univerzity v Ostravě a také spokojenosti výměnných studentů. Cílem je rovněž pomoci ke zlepšování podmínek, spolupráce se zahraničním oddělením Ekonomické fakulty a zvyšování spokojenosti studentů i v následujících letech. Mezi dílčí cíle patří především nastavení a zavedení přehledného systému statistik realizovaných výměnných pobytů.

Závěrečná doporučení mohou být využita jak zahraničním oddělením Ekonomické fakulty, tak vedením univerzity a samozřejmě samotnými studenty. Studentům by měla usnadnit případný výběr zahraniční univerzity a získat ucelenější pohled na realizaci

mobilit jako takových. Zahraniční oddělení bude moci lépe pochopit potřeby studentů a zvýšit tak jejich spokojenost s pobytem i vzájemnou spoluprací.

Práce je systematicky rozčleněna do jednotlivých kapitol a podkapitol. Nejdříve je čtenář seznámen s charakteristikou trhu výměnných pobytů. Dále následuje popis teoretických východisek dané problematiky, marketingový výzkum, vyhodnocení a srovnání výsledných dat. Výstupy z primárního šetření jsou porovnány jak s interními daty ze sekundárního šetření (vztahující se ke studentům EkF), tak externími daty (vztahující se ke všem studentům ČR). Celá práce vyúsťuje v několik závěrečných doporučení a návrhů pro zvýšení spokojenosti studentů.

2 CHARAKTERISTIKA VÝMĚNNÝCH POBYTŮ

Individuální mobility mohou zahrnovat výměnné pobyty žáků, studentů i učitelů dále účast na vzdělávacích kurzech a školeních pro učitele a další pedagogické pracovníky působící v oblasti školního vzdělávání. Aktivitě jsou současně zaměřeny na studijní a přípravné návštěvy pro mobility, partnerství škol, centralizované projekty nebo tematické sítě.

Hlavním cílem těchto aktivit je především dlouhodobé budování zahraničních aktivit, které umožní a pomohou studentům a pedagogům rozvíjet zahraniční spolupráci, získávat nové informace, zkušenosti a znalosti.

Vzdělávací programy mají podporovat spolupráci mezi školami a univerzitami zaměřenými na rozvoj společných vzdělávacích projektů pro studenty jejich učitele a organizacemi zodpovědnými za podobu školního vzdělávání, se zaměřením na posílení spolupráce mezi regiony, včetně mezinárodní spolupráce.

Centralizované multilaterální projekty jsou zaměřeny na rozvoj, propagaci a šíření dobrých příkladů ve vzdělávání, inovačních přístupů včetně tvorby nových výukových metod a materiálů, výměnu zkušeností nebo tvorbu systémů, které zajišťují informace nebo poradenství.

Do vzdělávacích programů jsou zapojeny všechny členské země EU, dále členské země EFTA, kandidátské země např. Turecko. Do programů se mohou zapojit ostatní evropské i mimoevropské státy na základě tzv. Bilaterálních smluv nebo jiných dohod.

Národní agentura pro evropské vzdělávací programy (NAEP) jako součást Domu zahraničních služeb MŠMT koordinuje vzdělávací programy v rámci mezinárodní spolupráce. NAEP vznikla díky nové generaci programu LLP 2007-2013 (Program celoživotního učení), kam se transformovaly aktivity Národních agentur Socrates a Leonardo da Vinci.

Cílem NAEP je vytvářet informační systém o vzdělávacích programech EU a o jiných mezinárodních aktivitách, poskytuje informační a konzultační služby týkající se svěřených programů, organizuje národní a mezinárodní semináře a konference, propaguje české školství v zahraničí a vydává informační materiály. [15]

Bližší informace o jednotlivých programech jsou uvedeny v kapitole 3.2 níže.

2.1 Charakteristika prostředí

Vše, co organizaci obklopuje, bývá nazýváno marketingovým prostředím. Snahou každé organizace by mělo být dostat do souladu své vlastní zdroje a cíle s podmínkami, které určuje vnější prostředí. Proto je nezbytné poznat a určit pravděpodobné trendy a vlivy ve vývoji daného prostředí a okolí, analyzovat a segmentovat klíčové trhy, najít všechny jeho význačné účastníky, zhodnotit vlastní slabé a silné stránky a také najít případné vnější ohrožení a příležitosti organizace. [2]

Pro analýzu prostředí byla v diplomové práci zvolena PEST analýza. Zkratka analýzy je tvořena počínajícími písmeny jednotlivých oblastí.

Political – politické nebo také legislativní a právní prostředí

Economic – ekonomické prostředí

Social – sociálně-kulturní prostředí

Technological – technologické prostředí

2.1.1 Politické a legislativní prostředí

Politické a zvláště pak legislativní prostředí je v ČR tvořeno právním řádem a souborem norem, upravujících chování jednotlivých subjektů. Po vstupu ČR do EU byly naše právní normy přizpůsobeny evropskému zákonodárství, a proto je toto prostředí rovněž ovlivňováno legislativou EU.

Podle článku 149 Smlouvy o EU přispívá Společenství k lepšímu a kvalitnějšímu vzdělávání podporováním spolupráce členských států. Evropská Komise sjednotila svoje iniciativy ve vzdělání a odborné přípravě do „*Akčního programu celoživotního vzdělávání pro roky 2007-2013*“, který byl přijat 15. listopadu 2006. Zahrnuje programy jako Comenius, Erasmus, Leonardo da Vinci, Grundtvig, jež podporují vzdělávání občanů v každém věku. Vláda ČR pak schválila usnesením č. 761 ze dne 11. července 2007 dokument „*Strategie celoživotního učení České republiky*“.

Členství v Evropské unii poskytuje studentům možnost studia na zahraniční škole či univerzitě jiné členské země za stejných podmínek, jako mají domácí studenti. Existuje zde systém, který zaručuje, že kredity získané během studia v jiné zemi Unie budou studentům započítány domácí univerzitou. Jedná se o Evropský kreditní systém pro vysokoškolské vzdělávání. Byl vytvořen v roce 1989 jako pilotní projekt pro zjednodušení studia na zahraniční vysoké škole v rámci evropského programu výměny studentů Erasmus tzv. **ECTS** neboli European Credit Transfer and Accumulation System.

Legislativní prostředí je na mikroúrovni ovlivňováno směrnicemi vydanými VŠB-TUO, ekonomickou fakultou. Jedná se především o dvě směrnice EkF – SME_09_001 ke studiu v zahraničí pro studenty Ekonomické fakulty. Tato směrnice upravuje pravidla výběru studentů vyjíždějících do zahraničí a také podmínky a postup při výjezdu studentů EkF. Druhá směrnice SME_10_001 je určena pedagogům vyučujícím v cizím jazyce zahraniční i české studenty. A také studijním a zkušebním řádem VŠB-TUO.

2.1.2 Ekonomické prostředí

Prvky ekonomického prostředí jsou stěžejní pro zhodnocení reálné situace organizace v daném prostředí a stejně tak jeho vlivu na organizaci. Odhady budoucího vývoje mohou rovněž napomoci ve větší flexibilitě organizace v rámci předpokládaných změn. Proto je velmi důležité sledovat ekonomické ukazatele vývoje HDP, inflace, úrokové míry, růstu spotřebitelských cen nebo nezaměstnanosti.

V současné době nejen česká ekonomika prochází hlubokou hospodářskou recesí, která se v globálním měřítku dotkla všech velkých i menších ekonomik zemí celého světa. Finanční krize, která se časem změnila i v hospodářskou propukla již na konci roku 2007 hypoteční krizí v USA. Její důsledky pak postupně ovlivnily i ekonomiky v Evropě a následně i Asii. Všechny makroekonomické ukazatele byly v posledních dvou letech touto událostí značně ovlivněny. [24] Důsledkem je rovněž další oddálení přijetí eura, protože se České republice stále nedaří plnit konvergenční kritéria EU.

Tab. 2.1 Vybrané makroekonomické ukazatele 2005-2009

<i>ukazatel/rok</i>	2005	2006	2007	2008	2009
Míra inflace (%)	1,9	2,6	2,8	6,3	1
Obecná míra nezaměstnanosti (%)	7,9	7,1	5,3	4,4	6,7
HDP reálný růst (%)	6,3	6,8	6,1	2,5	-4,2
HDP (Kč/obyvatel)	291 561	313 868	342 494	353 701	345 727
Vládní deficit (mld. Kč)	-106,7	-84,9	-23,9	-100,3	-215
Státní dluh/HDP (%)	23,2	24,9	25,2	27,1	32,5

Zdroj: www.czso.cz

Mobility jsou finančně zajišťovány na základě grantových smluv a to jak z prostředků Evropské unie, tak z rozpočtu České republiky respektive MŠMT. Rozpočet na rok 2009 činil 271 mil. Kč. Ovšem schvalování rozpočtu na rok 2010 i jeho výše byly ovlivněny hospodářskou krizí. Jednak došlo k výrazným průtahům v jeho schvalování a jednak byla jeho výše výrazněji krácena.

Vzhledem ke každoročnímu nárůstu vyjíždějících studentů to nebyla příznivá situace. Ekonomická fakulta VŠB-TUO neměla v akademickém roce 2009/2010 dostatečné množství finančních prostředků pro zájemce o zahraniční výjezd. Byli tím ovlivněni především studenti, kteří uvažovali o prodloužení studia ze zimního i na letní semestr 2010. Přednost dostali ti studenti, kteří realizovali svůj výměnný pobyt poprvé a to z toho důvodu, že jedním z cílů realizace studentských mobilit je snaha o co nejvyšší počet studentů absolvujících výměnný pobyt. Nutno podotknout, že tato situace za celou dobu fungování výměnných programů na Ekonomické fakultě ještě nenastala.

2.1.3 Sociálně-kulturní prostředí

Do tohoto prostředí řadíme především demografické a sociálně-kulturní prvky.

Demografická charakteristika

Demografická charakteristika určuje především strukturu obyvatelstva podle věku a pohlaví, jeho rozmístění, národnostní složení, vývojové trendy v populaci atd. Podle

informací zveřejněných Českým statistickým úřadem se počet obyvatel za poslední kalendářní rok zvýšil o 39,3 tisíce a Česká republika měla k 31.12.2009 celkem **10 506 813** obyvatel. Přírůstek obyvatelstva byl z větší části zapříčiněn přírůstkem zahraniční migrace, méně pak přirozeným pohybem populace. Ovšem jak v ČR, tak celé Evropě zaznamenáváme dlouhodobější úbytek obyvatelstva. Vyspělejší a kvalitnější zdravotnická péče, nižší porodnost a zvyšování průměrného věku obyvatel vede ke stárnutí populace.

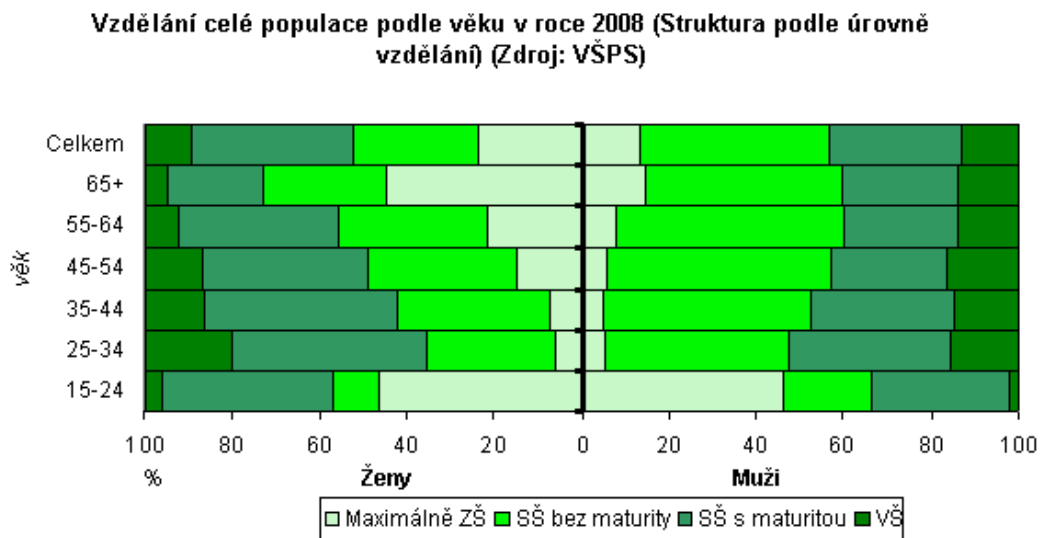
Velikost a struktura obyvatelstva je důležitá z hlediska určení cílových trhů, jejich segmentace a také vlivu na poptávku. Česká republika má regresivní typ věkové struktury obyvatelstva, což znamená, že 14 % populace zaujímají děti ve věku 0 až 14 let, 54 % obyvatelstva je v produktivním věku (15-49 let) a 32 % starší populace je ve věku nad 50 let. Počet obyvatel ve věku 0-14 neustále klesá a naopak počet obyvatel ve věkové skupině nad 65 let (15 % populace) stoupá. [18]

Pro českou ekonomiku a potažmo český trh práce to znamená, že se bude muset v příštích letech přizpůsobit situaci, kdy počet absolventů, přicházejících na trh práce, významně poklesne. V mnoha případech tak trh práce nezíská dostatečnou náhradu za pracovníky, odcházející do důchodu. [19]

Vzdělanostní struktura

V posledním desetiletí také dochází k výraznějším změnám ve vzdělanostní struktuře obyvatelstva ČR. Výrazné změny nastaly především v terciární sféře vzdělání. Zvyšuje se procento obyvatelstva s terciárním vzděláním a naopak dochází k výraznému úbytku počtu absolventů učebních oborů bez maturity. Tento trend by měl podle projekcí ČSÚ pokračovat i v následujících letech.

Obr. 2.1 *Vzdělanostní struktura obyvatelstva 2008*

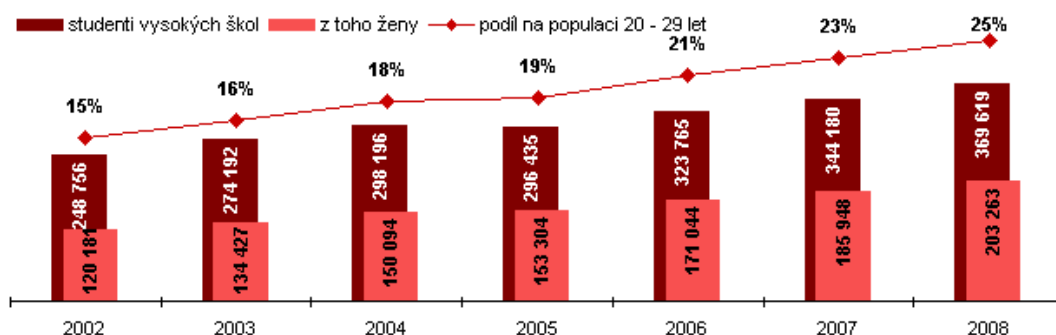


Zdroj dat: ÚIV a vlastní dopočty ČSÚ

V rámci diplomové práce se budu zabývat segmentem terciárního stupně vzdělání. Terciární vzdělávání se člení na vysokoškolské a vyšší odborné. Poskytovatelem vysokoškolského vzdělávání jsou vysoké školy a vzdělávání vyššího odborného pak školy vyšší odborné. Vysokoškolské vzdělávání je od roku 2001 členěno do tří stupňů: bakalářský studijní program, magisterský studijní program a doktorský studijní program.

V letech 2002 až 2008, počet studentů vysokých škol České republiky neustále narůstal až na současných téměř 370 tisíc. Počet VŠ studentů tak v tomto období vzrostl téměř o polovinu. Oproti roku 2002, kdy bylo mezi osobami ve věku 20-29 let 15 % vysokoškolských studentů, tak vzrostl jejich podíl o deset procentních bodů. V roce 2008 získaly mírnou převahu v počtu VŠ studentů ženy. Největší procento osob studuje v prezenčních bakalářských programech. Každým rokem rovněž stoupá počet vysokých škol. V roce 2008 si student mohl vybrat celkem ze 73 vysokých škol, z toho 26 bylo veřejných. Nutno ovšem poznamenat, že 86 % studentů navštěvuje veřejné vysoké školy.[18]

Obr. 2.2 Studenti vysokých škol v ČR



Zdroj dat: ÚIV a vlastní dopočty ČSÚ

Stejně jako narůstá v průběhu let počet studentů vysokých škol, dochází samozřejmě i k nárůstu počtu jejich absolventů. V roce 2002 absolvovalo vysokou školu více jak 32 tisíc studentů a v roce 2008 jich bylo již více než 73 tisíc. Tradičně největší zájem je mezi studenty vysokých škol dlouhodobě o obor Společenské vědy, obchod a právo, který v roce 2008 studovalo více jak 130 tisíc osob a na celkovém počtu studentů se tak podíleli 34 %. Ekonomické vědy a nauky jsou mezi obory na prvním místě.

Sociálně-kulturní charakteristika

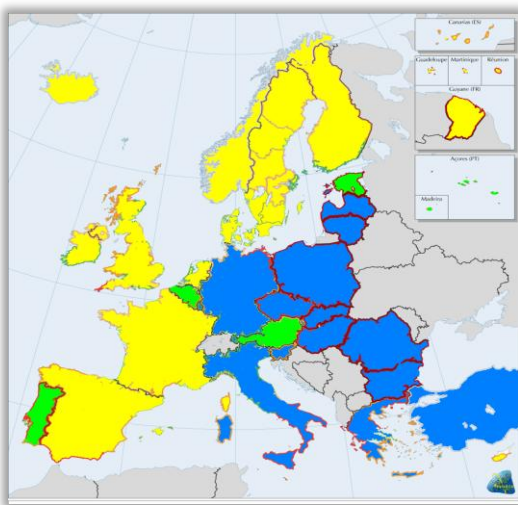
Společnost, v níž lidé žijí, formuje jejich základní postoje, názory, hodnoty a také normy chování. Charakter sociálně kulturního prostředí výrazně ovlivňuje spotřební a nákupní chování. Jedná se zejména o podobu poptávky, postoj k výrobkům a službám, k reklamě nebo samotným firmám.

Vzhledem k tomu, že cílovým segmentem jsou zde vysokoškolští studenti, je potřeba zaměřit se na jejich postoje, hodnoty a životní styl. Jedná se o generaci označovanou jako Generace Y (narozené 1980-1995), jejich odlišné preference mají výrazný vliv na zaujímané postoje. Tato i následující generace studentů mají díky vstupu ČR do EU a existenci výměnných programů skvělou příležitost poznávat ostatní evropské i mimoevropské kultury, porovnat životní styly a názory v jiných koutech světa. Toto může výrazným způsobem pomoci při sbližování jednotlivých kultur, myšlenek i způsobů života. Díky své poloze téměř v srdci Evropy a relativně nízkým životním nákladům se i naopak

Česká republika stala navštěvovaným místem ze strany zahraničních výměnných studentů a nejenom studentů.

V akademickém roce 2008/2009 bylo realizováno přes 5 500 mobilit českých studentů v rámci programu Erasmus. Nejvíce studentů vyslalo Německo, Španělsko a Francie, stejně tak jich i nejvíce přijalo. V rámci celé Evropy bylo realizováno přes 162,5 tisíc mobilit. To znamená, že se ČR na realizaci mobilit podílí zhruba 3,5 %. [14]

Obr. 2.3 Poměr vyjíždějících a přijíždějících studentů



Zdroj: Národní agentura pro evropské vzdělávací programy, seminář Praha 27.11.2009

Země západní a severní Evropy mají vyšší poměr přijíždějících studentů – znázorněno žlutou barvou. Naopak země jižní, střední a východní Evropy mají vyšší poměr vyjíždějících studentů – znázorněno modrou barvou. U zemí označených zelenou barvou je poměr mezi vyjíždějícími a přijíždějícími studenty vyrovnaný. Počet realizovaných mobilit v akademickém roce 2007/2008 a jejich meziroční nárůst ukazuje tabulka č. 3, viz příloha č. 2.

2.1.4 Technologické prostředí

V současné době je komunikace prostřednictvím moderních technologií značně usnadněna. Prostřednictvím internetu je možné nalézt veškeré potřebné informace týkající se ať už podmínek pro realizaci výměnných pobytů a jejich samotného průběhu, tak informace týkajících se jednotlivých zemí a univerzit. Každá univerzita má své webové

stránky, na kterých uživatel nalezne nezbytné informace nebo přímo on-line přihlášky k výměnnému pobytu v rámci některého z programů. Je možné čerpat z celé řady informačních databází – například Databáze závěrečných zpráv studentů z realizovaných mobilit v rámci programu Erasmus spravované Národní agenturou pro evropské vzdělávací programy. Významným informačním zdrojem mohou být i tzv. sociální sítě typu Facebook, MySpace nebo Icq aj.

Celý proces je zkrácen především díky využití moderních komunikačních prostředků – email, fax aj. Zvláště pak internet se stal téměř nezbytným prostředkem v komunikaci, jak mezi univerzitami navzájem, tak univerzitami a samotným studentem.

2.2 Cílový segment

V roce 2008 studovalo na VŠB-TUO přes 22 tisíc studentů a z toho skoro 7 tisíc na Ekonomické fakultě. Studenti EkF mají možnost výběru ze 17 studijních oborů. Každý student má možnost v rámci svého studia absolvovat zahraniční výměnný pobyt na partnerské univerzitě nebo instituci. Základní podmínkou pro možnost realizace zahraniční mobility je úspěšné absolvování jazykových testů a uzavřený první rok bakalářského studia. Zájemce musí být rovněž studentem prezenční nebo distanční formy studia. Další podmínky upravují směrnice zmíněné v subkapitole 2.1.1.

O počtech uchazečů a jejich úspěšnosti u jazykových testů vypovídají tabulky 5 a 7. Obecně počty uchazečů každoročně stoupají a úspěšnost se pohybuje okolo 60 %.

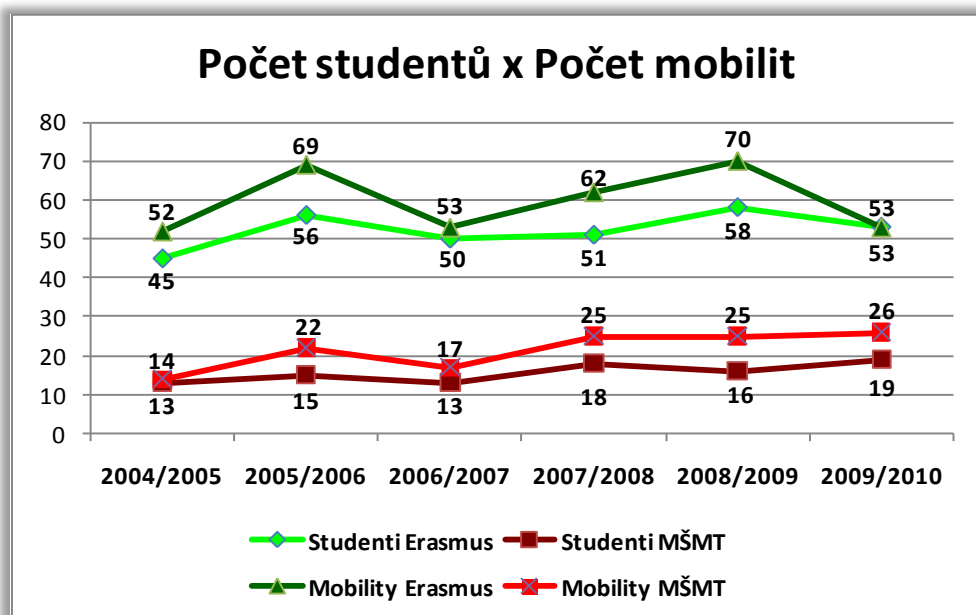
V posledních šesti letech tzn. mezi akademickými roky 2004/2005 až 2009/2010, absolvovalo zahraniční výjezd celkem **407** studentů Ekonomické fakulty, celkový počet realizovaných mobilit se vyšplhal na **488**.

Tab. 2.2 Počet vyjíždějících studentů a realizovaných mobilit

	2004/2005	2005/2006	2006/2007	2007/2008	2008/2009	2009/2010	Celkem
Erasmus							Erasmus
počet studentů	45	56	50	51	58	53	313
počet výjezdů	52	69	53	62	70	53	359
MŠMT							MŠMT
počet studentů	13	15	13	18	16	19	94
počet výjezdů	14	22	17	25	25	26	129
Celkem studentů	58	71	63	69	74	72	407
Celkem výjezdů	66	91	70	87	95	79	488

Graf 2.4 vycházející z této tabulky zobrazuje vývoj počtu studentů a realizovaných mobilit. Ve vývoji můžeme sledovat rostoucí tendenci. Výkyv v počtu výměnných studentů i mobilit pozorujeme v akademickém roce 2006/2007. V souvislosti s vlivem hospodářské krize jsme zaznamenali výkyv i v posledním sledovaném období tj. akademickém roce 2009/2010. Počet studentů, kteří absolvovali výměnný pobyt, mírně poklesl. A vzhledem k nedostatku finančních prostředků v rozpočtu pro realizace mobilit, výrazně poklesl i jejich počet. Vzhledem k této situaci vidíme, že počet mobilit se rovná počtu výměnných studentů tzn. v obou případech 53. Za předpokladu dostatečného množství financí by se počet mobilit pohyboval zhruba na úrovni 70-72.

Obr. 2.4 Vývoj počtu výměnných studentů a realizovaných mobilit



Na základě statistického hodnocení fungování výměnných programů ve sledovaném období můžeme konstatovat, že více studentů realizuje pobyt v zimním semestru. Největší procento studentů absolvuje svůj pobyt v I. a dále v II. ročníku navazujícího magisterského studia, nejméně pak v II. ročníku bakalářského studia. Toto rozložení odpovídá i výsledkům šetření na celorepublikové úrovni.

Největší podíl výměnných studentů EkF vyjíždí z oborů Marketing a obchod (21%), Finance (16%), Eurospráva (14%) a Management (13%). Nejméně potom z oborů Ekonomická žurnalistika, Aplikovaná informatika a Účetnictví a daně. Pohled na celkové počty u jednotlivých oborů poskytuje obrázek č. 1, viz příloha č. 3.

2.3 Charakteristika a systematizace výměnných programů

2.3.1 Program Comenius

Program Comenius je zaměřen na primární a sekundární školní vzdělávání. Zapojit se mohou mateřské, základní i střední školy. Cílovou skupinou jsou žáci, studenti, učitelé a pedagogičtí pracovníci působící v těchto typech školských zařízení.

Cílem programu je rozvíjet porozumění mezi mladými lidmi z různých evropských zemí, pomáhat jim osvojit si základní životní dovednosti nezbytné pro jejich osobní rozvoj a budoucí zaměstnání a pro aktivní účast v evropských záležitostech.

Komu je program určen:

- žákům/studentům ve školním vzdělávání – od mateřských po střední školy,
- školám zařazeným v Rejstříku škol a školských zařízení MŠMT,
- učitelům a dalším pracovníkům v těchto školách,
- asociacím, neziskovým a nevládním organizacím zapojeným do školního vzdělávání a zástupcům těchto institucí,
- vysokým školám, které vzdělávají učitele/budoucí učitele.

2.3.2 Program Erasmus

Program Erasmus je jeden z hlavních projektů EU v oblasti programů vzdělávání a odborné přípravy. Je zaměřen na mobilitu a spolupráci ve vysokoškolském vzdělávání v Evropě. Erasmus navíc podporuje spolupráci vysokoškolských institucí formou intenzivních programů, multilaterálních sítí a projektů.

Komu je program určen:

- vysokoškolským studentům, kteří si přejí studovat a pracovat v zahraničí,

- vysokoškolským pedagogům a školitelům z podniků, kteří chtějí vyučovat v zahraničí a také VŠ pracovníkům, kteří mají zájem o vzdělávání v zahraničí.

Hlavní cíle

Hlavní snahou programu Erasmus je především zlepšení kvality a zvýšení objemu mobility studentů a zaměstnanců v rámci Evropy. A tak přispět dosažení cíle, alespoň 3 miliony účastníků, a to ať už studentů nebo pedagogů a administrativních pracovníků, programu Erasmus a programů, které mu předcházely, do roku 2012. Dále zlepšení kvality a zvýšení objemu multilaterální spolupráce mezi vysokoškolskými institucemi navzájem a také mezi vysokoškolskými institucemi a podniky v rámci EU i celé Evropy. A v neposlední řadě také snaha o zvýšení úrovně, transparentnosti a slučitelnosti kvalifikací vysokoškolského vzdělávacího systému.

Zapojení do programu

Instituce	Jednotlivci z VŠ/VOŠ
▪ vysoké školy (veřejné, státní i soukromé)	▪ studenti
▪ vybrané vyšší odborné školy	▪ pedagogové
▪ zprostředkovatelské organizace	▪ další zaměstnanci

Základní podmínkou pro zapojení VŠ/VOŠ do programu Erasmus je přidělení *Erasmus University Charter (EUC)* od Evropské komise¹. Obdobou EUC pro zprostředkovatelské organizace je Erasmus Consortium Placement Certificate, který přiděluje Národní agentura. Zprostředkovatelské organizace mohou zajišťovat pouze pracovní stáže studentů.

¹ **Erasmus University Charter** je listina, kterou Evropská komise opravňuje vysokoškolskou instituci k účasti v programu Erasmus. Její přidělení je podmíněno schválením žádosti o EUC. Erasmus University Charter dělíme na dva typy: standardní Erasmus University Charter, rozšířený Extended Erasmus University.

Jednotlivci účastníci se aktivit programu Erasmus, jsou vybíráni školami a univerzitami, na kterých studují nebo pracují. Konkrétní informace o nabízených možnostech výjezdů do zahraničí a podmínkách výběrového řízení poskytují přímo vysílající školy většinou prostřednictvím svého Zahraničního oddělení, Oddělení pro zahraniční styky aj.

Rozdělení aktivit programu

Decentralizované aktivity – proces přijímání žádostí, hodnocení, výběr a přidělování finančních prostředků je v kompetenci NAEP každé země zapojené do Programu celoživotního učení (LLP). Viz tabulka č. 1, příloha č. 2.

Centralizované aktivity – proces přijímání žádostí o projekty, hodnocení projektů, výběr projektů a přidělování finančních prostředků je řízen Výkonnou agenturou Evropské komise (EACEA)² v Bruselu. Viz tabulka č. 2, příloha č. 2.

2.3.2.1 Studijní pobyt Erasmus

Student, který vyjíždí na studijní výměnný pobyt do zahraničí, musí být zapsán do akreditovaného bakalářského, magisterského nebo doktorského studijního programu na vysoké škole nebo musí být zapsán ke studiu na vyšší odborné škole. Studovat může prezenční, kombinovanou i distanční formou studia. Účastník nemůže uskutečnit studijní pobyt v prvním ročníku bakalářského studia. Student musí být občanem státu zapojeného do programu celoživotního učení (LLP) nebo mít ve státě zapojeném do LLP trvalý pobyt, případně status uprchlíka.

² Jejím úkolem je provádět některé části více než patnácti programů a akcí financovaných Společenstvím v oblasti vzdělávání a odborné přípravy, aktivního občanství, mládeže, audiovizuálního odvětví a kultury. Agentura je pověřena většinou aspektů správy programů, k nimž patří příprava výzev k předkládání návrhů, výběr projektů a podpis dohod o projektech, finanční řízení, sledování projektů (průběžné a závěrečné zprávy), komunikace s příjemci a kontroly na místě.

Podmínky studijního pobytu

Délka studijního pobytu trvá minimálně 3 měsíce (nebo jeden celý akademický rok) a maximálně 12 měsíců. Studijní pobyt může být realizován pouze na základě *bilaterální smlouvy* mezi institucemi, které vlastní Erasmus University Charter. Není dovoleno přerušení nebo ukončení studia na domácí vysokoškolské instituci před nebo během pobytu v zahraničí.

Student není povinen platit poplatky zahraniční instituci za výuku, zkoušky, přístup do knihoven nebo laboratoří, nicméně zahraniční instituce může požadovat zaplacení malých částek stejně jako od domácích studentů např. za členství ve studentských uniích, či za fotokopie aj.

Student musí být před odjezdem vybaven schváleným a podepsaným plánem studia na zahraniční instituci (studijní smlouvou) tzv. **Learning Agreement** viz dokument č. 1, příloha č. 5. Po ukončení studia na zahraniční instituci si musí student vyžádat potvrzení o délce studia tzv. **Confirmation of Study Period** a výpis výsledků zkoušek tzv. **Transcript of Records** viz dokument č. 2 a 3, příloha č. 5. Splní-li student předepsané povinnosti, pak mu musí být studijní pobyt Erasmus domácí institucí plně uznán. Přesný administrativní postup a podmínky pobytu, uplatňovaný VŠB-TU Ostrava, popisují následující kapitoly a především příloha č. 7.

Opakovaný výjezd na mobilitu

Evropská komise stanovila následující pravidla pro opakovaný výjezd na mobilitu studentů v programu Erasmus:

- každý student může vyjet pouze jedenkrát na studijní pobyt Erasmus na zahraniční instituci během celého svého studia na vysokých a vyšších odborných školách (týká se pobytů se stipendiem i bez stipendia, tj. jako zero-grant student)
- každý student může vyjet pouze jedenkrát na pracovní stáž Erasmus v zahraničním podniku během celého svého studia na vysokých a vyšších odborných školách (týká se stáží se stipendiem i bez stipendia, tj. jako zero-grant student)

- každý student může obdržet pouze jedenkrát stipendium na zahraniční pobyt v rámci programu Erasmus Mundus během celého svého studia na vysokých a vyšších odborných školách.

Maximální doba, na kterou může student vyjet do zahraničí v rámci programu Erasmus, může trvat 24 měsíců. Pokud student již vyjel na studijní pobyt Erasmus a pracovní stáž Leonardo da Vinci, může ještě obdržet stipendium na zahraniční pobyt v rámci programu Erasmus Mundus. Jestliže student již vyjel na studijní pobyt Erasmus, může ještě vyjet na pracovní stáž Erasmus a na zahraniční pobyt v rámci programu Erasmus Mundus. A pokud student již vyjel na pracovní stáž Leonardo da Vinci, může ještě vyjet na studijní pobyt Erasmus a na zahraniční pobyt v rámci programu Erasmus Mundus. [15]

Finanční zajištění studijního pobytu

Student obdrží stipendium od vysílající instituce, tzn. od domácí univerzity. Stipendium se poskytuje formou paušální částky, počítanou na měsíc pobytu v zahraničí. Výše stipendií se liší na základě výjezdu do jednotlivých zemí. V novém akademickém roce je zveřejňován seznam, který uvádí výši stipendia pro každou zemi. Poskytované stipendium nemusí stačit na pokrytí veškerých nákladů studia v zahraničí, jedná se pouze o příspěvek.

Student se může zúčastnit studijního pobytu i jako tzv. **zero-grant student**, tj. jako student, který má stejná práva a povinnosti jako řádný Erasmus student, nedostává však od vysílající instituce žádné stipendium. Do zahraničí může student vycestovat rovnou jako zero-grant student, ovšem nejčastěji se tohoto statusu využívá k prodloužení pobytu studentů, kteří byli vysláni na semestr, ale z nějakého důvodu chtějí v zahraničí zůstat déle a škola již nemá finanční prostředky na financování jejich pobytu. Status zero-grant studenta musí být odsouhlasen všemi třemi stranami: vysílající i přijímající institucí a studentem. [15]

Dokumenty

Formuláře dokumentů předepisuje Evropská komise nebo Národní agentura. Vysílající instituce může požadovat ještě i jiné dokumenty podle vnitřních nařízení. Předepsanými dokumenty jsou:

- a) Bilaterální smlouva mezi institucemi.
- b) Studijní smlouva (Learning Agreement) uzavřená mezi studentem, vysílající institucí a přijímající zahraniční institucí.
- c) Finanční dohoda uzavřená studentem a vysílající institucí, na základě které student obdrží stipendium, přílohou jsou Kvalifikační podmínky pro studijní pobyty.
- d) Erasmus Charta Studenta obsahující základní práva a povinnosti studentů Erasmus.
- e) Potvrzení o délce pobytu na zahraniční instituci (Confirmation of Study Period).
- f) Potvrzení o vykonaných zkouškách na zahraniční instituci.
- g) Závěrečná zpráva studenta, kterou student vyplňuje po návratu ze studijního pobytu na webových stránkách NEAP. Zde je uložena databáze zpráv z uskutečněných mobilit. [15]

2.3.2.2 Pracovní stáž Erasmus

Student, který vyjíždí na pracovní stáž do zahraničí, musí splnit obdobné podmínky jako v případě studijního pobytu. Rozdíl je pouze v tom, že student může studovat jakýkoliv ročník studia.

Podmínky pracovní stáže

Minimální délka pracovní stáže jsou 3 měsíce a maximální délka 12 měsíců. Pracovní stáž se musí uskutečnit v podniku, školícím, výzkumném středisku nebo v jiné organizaci. Pracovní stáž není možné uskutečnit v institucích EU, organizacích spravujících programy EU a národních diplomatických misích v zahraničí. Jedná se o práci na plný pracovní úvazek podle předem dohodnutého pracovního plánu nebo smlouvy.

Podmínkou pracovní stáže není bilaterální smlouva nebo dohoda. Pracovní stáže zajišťuje domácí vysokoškolská instituce nebo jí určená zprostředkovatelská organizace. Po studentovi nesmí být požadovány žádné poplatky související s organizací a administrací jeho pracovní stáže.

Dokumenty

- a) Stáž musí být předem domluvena (není nutné uzavírat smlouvu) mezi vysílající vysokoškolskou institucí nebo zprostředkovatelskou organizací, přijímajícím podnikem a studentem.
- b) Pracovní plán stáže (Training Agreement) obsahující ustanovení Odpovědnosti za kvalitu (Quality Commitment).
- c) Finanční dohoda uzavřená mezi studentem a vysílající institucí, na základě které student obdrží stipendium, přílohou jsou Kvalifikační podmínky pro pracovní stáže.
- d) Erasmus Charta Studenta, obsahující základní práva a povinnosti studentů Erasmus.
- e) Certifikát potvrzující délku stáže a dosažené výsledky/hodnocení.
- f) Závěrečná zpráva studenta, rovněž umístěná v databázi zkušeností z uskutečněných mobilit.

2.3.2.3 Intenzivní jazykové kurzy Erasmus (EILC)

Intenzivní jazykové kurzy Erasmus (Erasmus Intensive Language Courses EILC) jsou specializované jazykové kurzy méně používaných jazyků států, zapojených do Programu celoživotního učení LLP (Lifelong Learning Programme). Kurzy se nekonají pro často používané jazyky, jako jsou angličtina, němčina, francouzština nebo španělština.

Mezi vyučované jazyky EILC patří:

vlámsština, bulharština, dánština, estonština, finština, islandština, italština, řečtina, litevština, lotyština, maďarština, maltština, holandština, norština, polština, portugalština, rumunština, slovenština, slovinština, švédština, turečtina.

Intenzivní jazykové kurzy se skládají z výuky jazyka – gramatika, fonetika atd., ale i kultury dané země – přednášky o kultuře, historii, literatuře, promítání filmů apod. V rámci kurzu EILC může být pro studenty také organizován kulturní a sociální program – výlety, exkurze apod. Celý kurz musí trvat minimálně 60 hodin výuky a zároveň min. 15 hodin výuky za týden. Výuka probíhá v malých skupinách, maximálně okolo patnácti studentů. Kurzy trvají 2 až 6 týdnů, ale nejčastěji je jejich délka 3 nebo 4 týdny.

EILC kurzy se konají vždy před začátkem semestru, **letní kurzy** v období červen až září, **zimní kurzy** pak v měsících leden až únor. Studenti nejsou povinni platit poplatky za tuto výuku.

Postup přihlášení na kurz EILC – 2009/10 (podrobně viz příloha č. 4)

- 1. Výběr kurzu EILC** prostřednictvím webových stránek Evropské komise.
- 2. Vyplnění přihlášky** na kurz EILC v anglickém jazyce.
- 3. Zaslání přihlášky** v elektronické podobě (emailem) koordinátorovi programu Erasmus na domácí VŠ/VOŠ.
- 4. Potvrzená přihláška** je koordinátorem zaslána instituci, která kurz EILC pořádá nebo příslušné Národní agentuře.

Způsob přihlašování na kurzy EILC nemusí být jednotný, je proto třeba pečlivě sledovat stránky jednotlivých Národních agentur, zda se v daném státě podávají přihlášky pro příklad pořadateli kurzu EILC nebo Národní agentuře, zda pouze emailem či prostřednictvím on-line registrace nebo oběma cestami.

- 5. Přijetí** na kurz EILC oznámí studentovi a současně koordinátorovi programu Erasmus na domácí VŠ/VOŠ přímo instituce pořádající kurz EILC, která e-mailem pošle vyrozumění, je-li daný student na kurz přijatý, nepřijatý nebo je náhradníkem.

[15]

2.3.2.4 Výukový pobyt Erasmus

Jedná se o výuku pedagogických pracovníků na zahraniční vysokoškolské instituci. Pedagogický pracovník musí být zaměstnancem vysokoškolské instituce (tj. musí být v pracovním poměru na základě pracovní smlouvy), která je držitelem Erasmus University Charter. Nelze vyslat pracovníka, který pracuje na dohodu o provedení práce nebo o pracovní činnosti. Pracovník musí být občanem státu zapojeného do programu celoživotního učení (LLP) nebo mít ve státě zapojeném do LLP trvalý pobyt, případně status uprchlíka. Prioritu by měli mít pedagogové vyjíždějící na výukový pobyt poprvé.

Podmínky výukového pobytu

Výukový pobyt se musí realizovat na základě bilaterální smlouvy mezi institucemi, které vlastní Erasmus University Charter. V případě příjezdu zahraničního odborníka z podniku, je realizován na základě pozvání.

Instituce se musí předem dohodnout na programu výuky hostujícího učitele. Délka výukového pobytu může být v rozmezí 5 až 42 pracovních dnů. Ve výjimečných případech může být pobyt kratší než 5 pracovních dnů, pak je třeba odučit minimálně 5 vyučovacích hodin.

Pracovník obdrží finanční prostředky buď ve formě stipendia, nebo na základě zákona o cestovních náhradách. Stejně tak musí dodržet předepsaný administrativní postup. [15]

2.3.2.5 Školení Erasmus

Tento typ programu je určen pro výjezdy zaměstnanců vysokoškolské instituce (pedagogických, administrativních i jiných pracovníků) do zahraničního podniku nebo na jinou partnerskou vysokoškolskou instituci.

Účelem školení je především získání nových vědomostí a dovedností, výměna zkušeností během praktického školení, studijní návštěvy nebo jiných forem školení. Minimální délka pobytu na školení je 5 pracovních dnů, maximální délka 42 dnů.

Pracovník, který vyjíždí na školení, musí vypracovat *pracovní program školení*, ve kterém uvede celkový záměr a účel cesty, program a očekávané výsledky. S pracovním plánem školení musí vyjádřit souhlas jak vysílající vysokoškolská instituce, tak přijímající instituce nebo podnik.

Pracovník rovněž obdrží finanční prostředky buď ve formě stipendia, nebo na základě zákona o cestovních náhradách. [15]

2.3.2.6 Erasmus Mundus

Program EU, který podporuje spolupráci mobilit v oblasti vysokoškolského vzdělávání. Cílem programu je zvyšovat kvalitu evropského vysokého školství, podpořit mezikulturního porozumění prostřednictvím spolupráce s **mimoevropskými zeměmi** a přispět k udržitelnému rozvoji třetích zemí v oblasti vysokoškolského vzdělávání. Program proto podporuje tvorbu společných studijních programů na postgraduální úrovni, partnerství pro spolupráci s mimoevropskými zeměmi, udělování stipendií nadaným studentům a realizaci projektů na zvýšení celosvětové přitažlivosti evropského vysokoškolského vzdělávání. [15]

První etapa programu Erasmus Mundus byla schválena na období 2004-2008. V červenci 2007 Evropská komise přijala návrh druhé etapy programu na období 2009-2013, který byl schválen rozhodnutím Evropského parlamentu a Rady v prosinci 2008. Program tak pokračuje s určitými úpravami, jako je např. možnost tvorby společných doktorských programů, poskytování stipendií evropským studentům nebo začlenění programu External Cooperation Window do struktury programu Erasmus Mundus II. [17]

2.3.3 Program Leonardo da Vinci

Program Leonardo da Vinci je v rámci programu celoživotního učení zaměřen na výukové a vzdělávací potřeby všech osob účastnících se odborného vzdělávání a odborné přípravy na jiné než vysokoškolské úrovni a na instituce a organizace nabízející nebo podporující toto vzdělávání a přípravu.

Přispívá ke zvýšení přitažlivosti, kvality a výkonnosti systémů odborného vzdělávání a přípravy, ke zlepšování průhlednosti, informačních a poradenských systémů, k uznávání kompetencí a kvalifikací a k posilování evropského rozměru. Žadatel o zapojení do programu musí být právnickou osobou. [15]

2.3.4 Program Grundtvig

Program Grundtvig je v rámci Programu celoživotního učení zaměřen na výukové a vzdělávací potřeby osob ve všech formách vzdělávání dospělých a na instituce a organizace nabízející nebo podporující toto vzdělávání. [15]

2.3.5 Tempus IV

Tempus IV (2007-2013) je program EU, který podporuje modernizaci vysokého školství v partnerských zemích (z regionů východní Evropy, centrální Asie, západního Balkánu a Středozemního moře) prostřednictvím spolupráce a partnerství vysokých škol.

Cílem programu je podpořit partnerské země v provádění reforem a modernizace jejich vysokoškolských vzdělávacích systémů. Program také usiluje o podporu vzájemné propojenosti vysokoškolského vzdělávání v partnerských zemích s evropskými standardy, které vyplývají z Boloňského procesu a Lisabonské strategie.

Tempus IV je pokračováním programů Tempus I, II a III. Zahájením programu Tempus v roce 1990 pro země střední a východní Evropy se tehdejšímu Československu, a později České republice, dostalo velké podpory v oblasti vysokého školství. Se vstupem České republiky do EU v roce 2004 se v rámci programu Tempus III otevřela českým vysokým školám další cesta k rozšíření zahraniční spolupráce a současně možnost předat své zkušenosti a poskytnout pomoc partnerským zemím stejným způsobem jakým asistovaly členské země EU našim vysokoškolským institucím v programu Tempus v minulosti. [15]

Pokud jde o země západního Balkánu, které usilují o vstup do EU, je cílem programu Tempus také přispět k jejich přípravě pro účast v Programu celoživotního učení. Program není určen individuálním žadatelům.

Partnerské země jsou rozděleny do 4 skupin:

- **západní Balkán**
- **východoevropské země**
- **země centrální Asie**
- **země v oblasti Středozemního moře**

Tempus IV podporuje tři typy aktivit:

Společné projekty (tzv. *Joint Projects*; projekty partnerství mezi vysokoškolskými institucemi z EU a z partnerských zemí, jejichž cílem je výměna znalostí a postupů a které usilují o zlepšení situace ve vysokoškolských institucích v jedné nebo ve více partnerských zemích).

Strukturální opatření (tzv. *Structural Measures*; projekty, které si kladou za cíl zlepšení vysokoškolského systému jako celku v jedné nebo ve více partnerských zemích).

Doplňkové aktivity (tzv. *Accompanying Measures*; jedná se o diseminační a informační aktivity zaměřené např. na identifikaci a využití příkladů dobré praxe).

2.3.6 Finanční mechanismy EHP/ Norska

V květnu 2004 založily tři nečlenské státy EU – **Island, Knížectví Lichtenštejnsko a Norské království** – Finanční mechanismy Evropského hospodářského prostoru (EHP). Norské království založilo i vlastní, Norský finanční mechanismus. Program finančních mechanismů je pětiletý (2004 – 2009), v rámci Finančních mechanismů EHP/ Norska je finanční pomoc poskytována deseti novým členským státům Evropské unie, a dále Španělsku, Portugalsku a Řecku. Od roku 2010 je plánována další etapa projektu, která naváže na dosavadní úspěšné fungování.

Hlavním cílem finančních mechanismů je snížení sociálních a ekonomických nerovností v Evropském hospodářském prostoru v rámci vymezených prioritních oblastí:

- uchovávání evropského kulturního dědictví, ochrana životního prostředí, rozvoj lidských zdrojů, podpora udržitelného rozvoje a vědecký výzkum a vývoj. [15]

2.3.7 eTwinning

Aktivita **eTwinning** je zaměřena na podporu spolupráce žáků i učitelů mateřských, základních a středních škol v rámci Evropské unie. eTwinning lze charakterizovat jako projekt, ve kterém dvě a více škol z různých zemí realizují prostřednictvím informačních a komunikačních technologií vzdělávací aktivitu na dálku. Tento program nemá vymezená kritéria účasti ani termíny pro zapojení či předkládání projektů.

eTwinning nabízí technologické nástroje pro spolupráci škol na portálu **www.etwinning.net**, kde se mohou školy do aktivity eTwinning zapojit, zaregistrovat se, hledat si partnerské školy. Učitelé a žáci se zde mohou virtuálně setkávat, spolupracovat a realizovat projekty na dálku. Portál provozuje Centrální podpůrné středisko pro eTwinning, které koordinuje aktivitu eTwinning v rámci Evropy. [15]

2.4 Finanční zajištění mobilit

Grant, který obdrží každá instituce, jenž realizuje jednu z aktivit mobilit studentů nebo zaměstnanců, může být přidělen pouze vysokoškolské instituci vlastníci Erasmus University Charter nebo zprostředkovatelské organizaci. Grant se přiděluje automaticky současně s finančními prostředky na mobilitu studentů a zaměstnanců. A je určen na organizaci mobilit na zajištění optimálních podmínek pro tyto mobility.

Finanční prostředky je možné použít např. k úhradě těchto nákladů:

- zajištění výběru vyjíždějících studentů a zaměstnanců, jazyková příprava
- informační a poradenská činnost pro vyjíždějící i přijíždějící studenty (včetně spolupráce se studentskými organizacemi)
- akademické a organizační zajištění spolupráce s partnerskými školami – návštěvy partnerských škol v zahraničí nebo zajištění zpětné vazby od studentů a zaměstnanců. [15]

2.5 Organizace mobilit na EkF

Zahraniční oddělení fakulty tj. katedra 163 vykonává agendu spojenou jak s výjezdy pedagogů a studentů do zahraničí, tak s příjezdy pedagogů a studentů na Ekonomickou fakultu. Oddělení poskytuje informace o možnostech studia a výměnných stáží v zahraničí a zároveň studentům, pedagogům i administrativním pracovníkům poskytuje podporu během celého pobytu. Stejně tak pečuje i o zahraniční studenty. Zahraniční oddělení EkF organizuje mobility v rámci programu Erasmus, Finančních mechanismů EHP/Norska nebo grantů MŠMT. Výjezdy v rámci jiných programů jsou možné, ale nepříliš časté (např. CEEPUS).

2.5.1 Historie katedry – Zahraničního oddělení EkF

Oddělení zahraničních styků započalo svoji činnost již v roce 1991. V období, kdy začala Ekonomická fakulta navazovat nové zahraniční kontakty nejen v rámci nových bilaterálních smluv, ale i mezinárodních programů, do kterých se začala postupně také zapojovat – např. Tempus či Leonardo da Vinci. V letech 1992 až 1997 působili na EkF i zahraniční lektori např. i z USA, kteří vyučovali jak angličtinu, tak odborné předměty v anglickém jazyce.

Činnost fakulty i zahraničního oddělení se snaží navazovat na pozitivní výsledky z posledních let a snaží se i nadále rozvíjet zahraniční spolupráci, aktivity i vztahy s partnerskými institucemi a to nejen v rámci celé Evropy. Veškeré tyto aktivity usnadňují získávání nových informací, znalostí a zkušeností a umožňují kooperaci a také porovnávání výsledků práce s odborníky z jiných zemí.

Dnes patří mezi nejdůležitější cíle oddělení především udržování a rozvíjení vztahů s partnerskými institucemi, které již v minulosti navázalo. A dále vyhledávání a navazování spolupráce s dalšími vhodnými partnery. V neposlední řadě zajišťuje, prosazuje a podporuje mezinárodní spolupráci EkF v souladu se stanovenou zahraniční politikou VŠB-TU Ostrava. [20]

Hlavní funkcí oddělení je rovněž pomoc studentům i pedagogům s administrativní zátěží související s realizací výměnného pobytu a také s komunikací se

zahraničními institucemi. Zahraniční oddělení můžeme rovněž chápat jako „prostředníka“ mezi studentem a jeho studijním oddělením a garantem oboru.

V současné době se mohou pedagogové i studenti opřít nejen o institucionální zabezpečení zahraničních aktivit představované uzavřenými smlouvami – **Bilateral Agreements**, ale i o podporu vedení Ekonomické fakulty, činnost samotného zahraničního oddělení a jeho spolupráci s katedrami a v neposlední řadě i o finanční prostředky z programu Erasmus nebo z MŠMT ČR.

Zahraniční oddělení má vlastní webové stránky, na kterých zveřejňuje veškeré relevantní a aktuální informace: <http://www.ekf.vsb.cz/oblasti/katedry/dekanat/zahranicni-styky>.

2.5.2 Zahraniční spolupráce

Fakulta měla v rámci programu Erasmus uzavřeno pro tento akademický rok 2009/2010 celkem 67 bilaterálních smluv, ve 23 partnerských zemích. Počet smluv se každoročně zvyšuje. Pro příští akademický rok 2010/2011 je zatím podepsáno 62 bilaterálních dohod s partnerskými univerzitami a institucemi. Pedagogové, kteří vyjíždějí nebo přijíždějí v rámci tohoto programu, absolvují obvykle 5 hodin odborné výuky během zhruba týdenního pobytu a zároveň se snaží o navázání další spolupráce v rámci katedry nebo celé fakulty. Tyto kontakty mohou být rovněž velmi užitečné pro studenty. Mohou jim usnadnit volbu partnerské univerzity a to tak, aby se co nejlépe shodovala s programem jejich oboru popř. se studijním plánem.

2.5.3 Personální složení oddělení

Chod celého oddělení zajišťují tři pracovníci – vedoucí zahraničního oddělení, referentka pro vyjíždějící studenty a referentka pro přijíždějící studenty. Viz níže nákres č. 1.1. Na začátku každého semestru katedra rovněž spolupracuje se studenty vlastní fakulty. Jedná se především o studenty, kteří již zahraniční výjezd absolvovali popř. o ty, kteří mají zájem se setkat se studenty ze zahraničních univerzit a zároveň si procvičit svoji znalost angličtiny. Tito studenti fungují jako tzv. **buddy system**.

Jejich úkolem je především poskytnutí pomoci zahraničním studentům v prvních dnech po příjezdu, a to např. s vyzvednutím po příjezdu, s ubytováním, při zřizování účtu aj.

Na fakultě neexistuje žádná studentská organizace, která by toto zajišťovala. Ačkoliv se každoročně počet přijíždějících zahraničních studentů na EkF zvyšuje, studentská organizace tohoto typu zde zatím chybí. Funguje ovšem již na 10 vysokých školách v ČR a to především v Praze a Brně. Nově byla zřízena i Ostravská univerzita v Ostravě. Jedná se o organizaci **ESN** neboli International Exchange Erasmus Student Network. Jejím hlavním cílem je podpora a rozvoj mezinárodních výměnných stáží. [21]

Obr. 2.5 Organizační struktura Oddělení zahraničních styků



3 TEORETICKÁ VÝCHODISKA MĚŘENÍ SPOKOJENOSTI

3.1 Spokojenost zákazníka

Poskytovatelem služby je v tomto případě Oddělení zahraničních styků a zákazníci jsou studenti VŠB-TUO, Ekonomické fakulty.

3.1.1 Definice spokojenosti

Každý autor používá jinou definici spokojenosti, ale obecně můžeme spokojenost chápat jako subjektivní pocit zákazníka o naplnění nebo naopak nenaplnění jeho potřeb a přání. Ta jsou podmíněna jednak zkušenostmi a očekáváním, jednak prostředím a osobností zákazníka. [2]

Spokojenost zákazníka řadíme do skupiny nehmotných faktorů rozhodujících o úspěšnosti firmy na trhu. Teoreticky vychází spokojenost zákazníka z **teorie rozporu**. Ten spočívá ve stanovení očekávání zákazníka ohledně parametrů nebo charakteristik služby, popř. výrobku a jejím užítkem s následnou konfrontací těchto parametrů po jejím nákupu. Jestliže získaná zkušenost předčila očekávání, znamená to, že je zákazník spokojen. Naopak pokud zkušenost nedosáhla očekávání, znamená to, že je zákazník nespokojen. Velmi důležitým faktorem v hodnocení je rovněž čas. [8]

Rozlišujeme dvě základní koncepce pojetí spokojenosti. Jednou z nich je spokojenost specifická, založená na individuálních transakcích a druhou je spokojenost kumulativní, která je vnímána na základě série po sobě jdoucích zkušeností s výrobky nebo službami.

Sledování spokojenosti zákazníků je pro každou společnost velmi důležité. Má rozhodující vliv jednak na finanční výsledek jednak na fungování celé společnosti. Bez spokojených zákazníků, kteří projevují tendenci k opakovaným nákupům a stávají se tak věrnými nebo loajálními zákazníky, by nebyl možný další rozvoj společnosti. Tito zákazníci jsou rovněž méně cenově citliví a rovněž svou pozitivní zkušenost rozšiřují a předávají svou zkušenost dalším potenciálním zákazníkům.

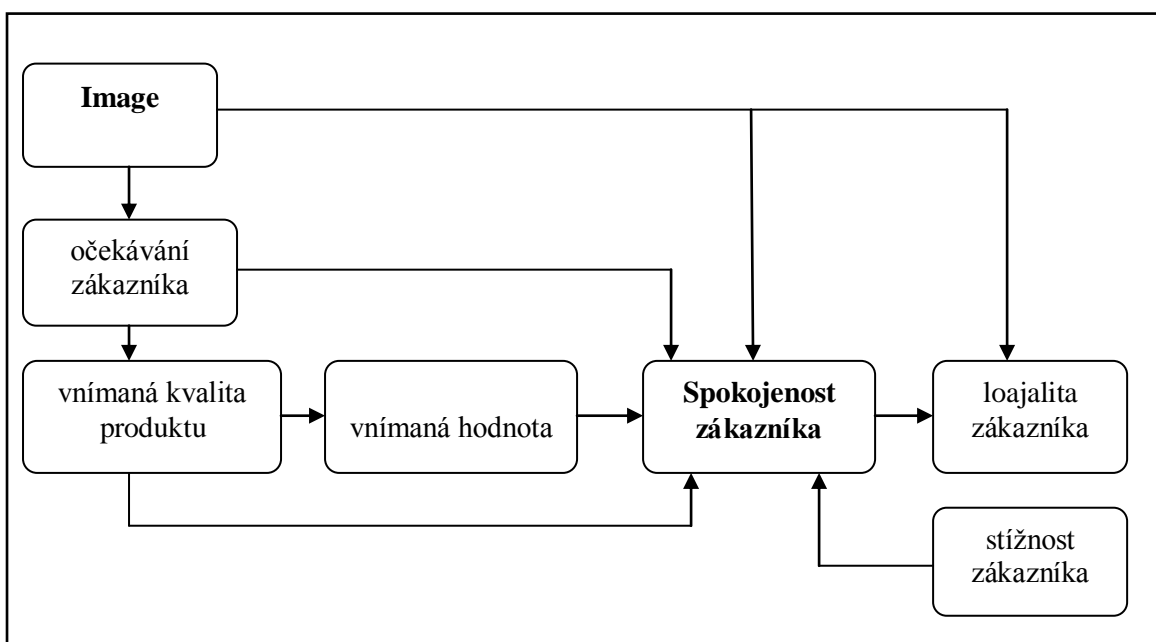
Měření spokojenosti zákazníka nabízí indikátory toho, jak jsou výrobky a služby společnosti úspěšné, potažmo jak úspěšná je na trhu celá organizace. [9] Jinými slovy výzkum spokojenosti zákazníka je důležitý hlavně z toho důvodu, že může odhalit, co dělá organizace dobře a kde naopak dělá chyby. Odhalením slabých a silných stránek může napomoci ke zvyšování spokojenosti zákazníka. Z toho důvodu je výzkum spokojenosti nezbytný pro každou organizaci.

3.1.2 Měření spokojenosti

Princip měření spokojenosti zákazníka je založen na měření tzv. akumulované spokojenosti. Ta je ovlivněna širokou řadou dílčích faktorů. Vybrané faktory musí být ovšem měřitelné a je nutné znát jejich váhu pro zákazníka v rámci celkové spokojenosti.

Měření spokojenosti zákazníka je velmi často prováděno pomocí **Indexu spokojenosti zákazníka** – ACSI a ECSI. Jedná se o dva přístupy k měření spokojenosti zákazníka – americký a evropský model. ECSI (European Customer Satisfaction Index) spočívá v identifikaci sedmi hypotetických proměnných, z nichž je každá definována dílčím počtem proměnných. [2] V následujícím obrázku 3.1 jsou zobrazeny jejich vztahy.

Obr. 3.1 Model spokojenosti zákazníka



Zdroj: [2; strana 191]

Jedná se tedy o proměnné: image, očekávání zákazníka, vnímaná kvalita produktu, vnímaná hodnota, spokojenost, loajalita a stížnost zákazníka.

Image jako souhrnná hypotetická veličina vztahu zákazníka k produktu nebo službě a také značce nebo společnosti, představuje základní kámen pro analýzu spokojenosti zákazníka. Dílčími proměnnými mohou být: známost, důvěra, flexibilita a inovativnost, značka aj.

Očekávání zákazníka se vztahuje k individuálním představám o produktu potažmo službě. Očekávání je nejčastěji výsledkem komunikačních aktivit organizace a také předešlých zkušeností zákazníka a má tedy přímý vliv na jeho spokojenost. Dílčími proměnnými mohou být: dostupnost, prostředí aj.

Vnímaná kvalita produktu (služby) zákazníkem se týká jak služby samotné, tak všech doprovodných služeb, které se k produktu vztahují. Dílčími proměnnými mohou být: celková kvalita produktu nebo služby, úroveň doprovodných služeb, zákaznický servis, spolehlivost a přesnost atd.

Vnímaná hodnota je spojena s cenou služby a očekávaným užitekem. Dílčími proměnnými mohou být: úroveň reklamní kampaně a komunikace, vzhled a ochota personálu, hodnocení kvality versus ceny aj.

Stížnost zákazníka je výsledkem porovnání výkonu a očekávání zákazníka. Vzniká negativní nerovnováhou očekávání a výkonu. Dílčími proměnnými mohou být: celkové uspokojení přání a potřeb zákazníka, spokojenost s činností liniových pracovníků apod.

Loajalita zákazníka vzniká pozitivní nerovnováhou mezi očekáváním a výkonem. Loajalita zákazníka se projevuje především opakovaným nákupem, zvyklostním chováním, vyšší cenovou tolerancí a pozitivními referencemi dalším potenciálním zákazníkům. Dílčími proměnnými mohou být: doba využívání služeb, pravděpodobnost opakování nákupu, četnost kontaktů s organizací aj. [8]

ACSI (American Customer Satisfaction Index) můžeme chápat jako exaktní standart spokojenosti zákazníka. Akademické výzkumy ukázaly, že je národní ACSI skóre silnou predikcí růstu HDP, stejně tak i růstu osobních spotřebitelských výdajů tzv. PCE – Personal Consumption Expenditure.

Měření ACSI indexu se každoročně provádí ve více než 200 společnostech napříč 43 odvětvími v 10 ekonomických sektorech. Tuto metodu lze aplikovat jak na veřejný, tak soukromý sektor. [20]

Informace pro výzkum spokojenosti můžeme získat z různých zdrojů:

- analýzou stížností,
- zpětnou vazbou od vlastních zaměstnanců,
- psychologické metody typu focus group
- nebo hloubkový rozhovor
- a také monitoringem.

3.1.3 Metody měření spokojenosti

Tato podkapitola vysvětluje nejběžněji využívané metody měření spokojenosti zákazníka. Tyto metody můžeme rozdělit na kvalitativní a kvantitativní.

Vzorec pro výpočet Indexu spokojenosti zákazníka:

$$\varepsilon_j = \frac{\sum_{i=1}^n v_{ij} * x_{ij}}{7 \sum_{i=1}^n v_{ij}} \quad \text{kde}$$

Obr. 3.2: Index spokojenosti zákazníka [8]

- ε_j - index spokojenosti zákazníka j
- v_{ij} - váha i -té měřitelné proměnné pro j -tou hodnotu
- x_{ij} - hodnota měřitelné proměnné
- číslo 7 - vztahuje se k použité škále
- n - počet měřitelných proměnných

v_{ij} se stanoví jako kovariance mezi hodnotou x_{ij} a y_j u každého zákazníka, kde y_j představuje součet měřitelných proměnných pro j -tého zákazníka. [8]

Vzorec pro výpočet Ukazatele spokojenosti zákazníka:

$$U_{sz} = \sum W_i * X * S_i \quad S_i = \frac{\sum S_{ix}}{X} \quad \sum W_{i=1} \quad \text{kde}$$

Obr. 3.3: Ukazatel spokojenosti zákazníka [8]

- W_i - váha i -té vlastnosti služby, výrobku
- S_i - průměrná spokojenost s i -tou vlastností
- S_{ix} - hodnocení i -té vlastnosti x -tým zákazníkem
- X - celkový počet zákazníků

Měření spokojenosti zákazníka kvalimetrickou metodou, tj. je měřena kvalita.[10]

Likertova škála:

Jedná se o dotazníkovou techniku měření postojů zákazníka. Na základě předložených výroků hodnotí respondent na pětibodové škále jako ve škole – od „*zcela nesouhlasím/nespokojen*“ ke „*zcela souhlasím/spokojen*“. Střední hodnotou je odpověď „*nevím*“ Likertova škála umožňuje zjistit nejen obsah postoje, ale i jeho přibližnou sílu. Škály mohou mít jak číselnou, tak grafickou podobu. Průměrné hodnoty se u každé vlastnosti sečtou, přičemž položky s nejnižším hodnocením jsou považovány za ty, které je potřeba se zaměřit a zlepšit.

Diferenční analýza:

U každého respondenta se počítají rozdíly mezi skóre důležitosti a spokojenosti. Běžně se využívají sedmibodové škály, na níž jedna odpovídá naprosté nespokojenosti a sedm naprosté spokojenosti. Je potřeba zaměřit se na vlastnosti s největšími rozdíly v hodnocení.

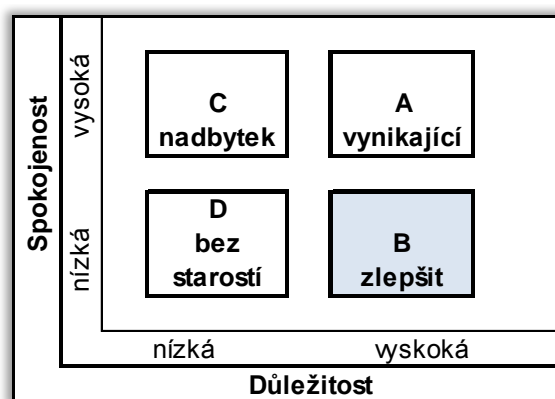
Sémantický diferenciál:

Tato technika převádí do kvantitavní podoby vnímání, hodnocení intenzity nebo subjektivní představy o dané službě, výrobku aj. Takto získaná data umožňují měření a vzájemné srovnání subjektivních charakteristik. Zatímco dotazníková metoda využívající Likertovu škálu, zjišťuje jen jeden rozměr postoje (souhlas X nesouhlas), sémantický diferenciál umožňuje zjistit jemné rozdíly, které v postoji můžeme nalézt. Základem této techniky je tzv. **faktorová analýza** neboli konstrukce bipolárních škál. Respondent přiřazuje svou odpověď na hodnotící škále. Hodnocení jednotlivých atributů se kvantifikuje a výstupem je potom tzv. sémantický profil.

Model důležitost-spokojenost:

Podobně jako diferenční analýza využívá tento model **kvadrantovou mapu** k označení oblastí vyžadující zlepšení, na základě srovnání spokojenosti a důležitosti u měřených vlastností. Zdůrazňuje význam znalosti vlastností, které pokládají zákazníci za nejdůležitější a u kterých organizace dosahuje nejlepších i nejhorších vlastností. Grafickým znázorněním se určují nejvýznamnější priority, přičemž nejvyšší prioritu získávají položky s vysokou důležitostí a nízkou spokojeností. Grafické znázornění viz obrázek 3.4.

Obr. 3.4 Model důležitost-spokojenost



Zdroj: [11; upraveno autorem]

Cílem modelu je nalézt ty vlastnosti, které se nacházejí v kvadrantu B – *zlepšit*. Pokud se v tomto kvadrantu nachází více vlastností, organizace by je měla seřadit podle priority a zaměřit se výhradně na vlastnosti s vyšším stupněm důležitosti a nižším spokojenosti.

4 METODIKA SRHOMAŽĎOVÁNÍ DAT

4.1 Přípravná fáze

4.1.1 Definování problému

Primární výzkum má za cíl získat zpětnou vazbou užitečné informace, které napomohou jak Oddělení zahraničních styků, tak studentům, kteří se chystají nebo uvažují o zahraničním výjezdu. Studentům by měla pomoci lépe se zorientovat v jednotlivých programech a jejich principech fungování a zároveň lépe porozumět celému procesu realizovaných stáží a výměnných pobytů ve všech jeho jednotlivých krocích.

4.1.2 Cíl výzkumu

Cílem mé diplomové práce je zhodnocení dosavadního fungování výměnných programů, spokojenosti studentů a pomoc ke zlepšování podmínek, spolupráce se zahraničním oddělením EkF a spokojenosti studentů i v následujících letech. Mezi dílčí cíle patří především nastavení a zavedení přehledného systému statistik realizovaných výměnných pobytů. Závěrečná doporučení mohou být využita jak zahraničním oddělením EkF, tak vedením univerzity a samozřejmě samotnými studenty. Studentům by měla usnadnit případný výběr zahraniční univerzity a získat ucelenější pohled na pobyt ve vybrané lokalitě. Zahraniční oddělení bude moci lépe pochopit potřeby studentů a zvýšit tak jejich spokojenost s pobytem i vzájemnou spoluprací.

4.1.3 Hypotézy

H1: Hodnocení zahraničního oddělení EkF nemá vliv na celkovou spokojenost.

H2: Neexistuje závislost mezi hodnocením garanta a oborem studia.

H3: Studenti EkF považují kvalitu výuky v zahraničí za srovnatelnou.

H4: Hodnocení úrovně jazykových znalostí a dovedností po absolvování zahraničního výměnného pobytu stoupla alespoň o 15 %.

H5: Alespoň 75 % studentů by výměnný pobyt absolvovalo opakovaně.

H6: Alespoň 75 % studentů bylo se zahraničním výjezdem zcela spokojeno.

H7: Celková spokojenost se zahraničním výměnným pobytem v posledních 5 letech vzrostla.

4.1.4 Sestavení plánu projektu

Plán zahrnoval rozhodnutí o zdrojích a typech použitých dat. Byla zde stanovena metoda shromažďování dat a také technika dotazování. Dále byla charakterizována struktura respondentů, sestaven časový harmonogram pro realizaci dílčích fází provedeného výzkumu.

4.1.5 Zdroje dat

Sekundární zdroje

Ve své diplomové práci jsem ze sekundárních informací využívala jak zdroje interní tak externí. Z externích zdrojů se jednalo především o odbornou literaturu, údaje NAEP, statistiky ČSÚ, výroční zprávy, brožury a letáky jednotlivých programů a také internetové stránky Národní agentury a také servery zaměřené na výměnné studentské pobyty a pracovní stáže nebo terciární vzdělávání. Z interních zdrojů jsem využívala především informace poskytnuté Zahraničním oddělením Ekonomické fakulty VŠB-TUO. Jednalo se jak o interní statistiky vedené Zahraničním oddělením, tak vlastní zkušenosti z fungování katedry pro zahraniční styky.

Primární informace

Zdrojem primárních informací byli studenti Ekonomické fakulty VŠB-TUO, kteří absolvovali jeden nebo více studijních pobytů nebo stáží v zahraničí, uskutečněných prostřednictvím Zahraničního oddělení EkF, VŠB-TUO.

Metoda sběru údajů – dotazování.

Technika dotazování – jako nevhodnější technika byla zvolena pouze jedna varianta typu dotazování, a to elektronické.

Nástroj sběru dat

Vytvořený dotazník se skládal z 35 otázek. Byl rozčleněn do tří základních částí – úvod, část věcnou a část identifikační. Dotazník se skládal celkem z pěti tematických částí. První část se týkala otázek o rozhodnutí pro samotný výjezd do zahraničí, druhá pak etapou před realizovaným výjezdem, třetí samotného pobytu na partnerské instituci a průběhu studia, další část se týkala etapy pro příjezdu studenta a poslední obsahovala identifikační údaje o respondentovi a také jednu otevřenou otázku, ve které měl respondent možnost vyjádřit jakékoliv připomínky k fungování celého programu, pobytu nebo Zahraničnímu oddělení EkF. Dotazník je přiložen v Příloze č. 1.

Velikost a struktura vzorku respondentů

Cílovou skupinou byli studenti druhých až pátých ročníků, dále studenti doktorského studia a také absolventi Ekonomické fakulty VŠB-TU Ostrava, kteří v rámci svého studia absolvovali zahraniční pobyt prostřednictvím Zahraničního oddělení EkF. Základní soubor byl tvořen studenty, kteří absolvovali zahraniční výjezd v akademickém roce 2006/2007 – 2009/2010¹. Výběrový vzorek obsahoval 256 respondentů. Byla zvolena kvazireprezentativní technika výběru vzorku, konkrétně technika kvótního výběru. Vzhledem ke skutečnosti, že byli známi všichni členové základního souboru, mohlo být provedeno vyčerpávající šetření. Ovšem pro účely tohoto výzkumu to nepovažují za nezbytné. Účelně byli zvoleni pouze ti studenti, kteří absolvovali výjezd v posledních čtyřech letech. Jedním z důvodů bylo také to, že většina studentů, kteří absolvovali pobyt před více než 4 lety, jsou nyní již absolventy, a proto by bylo zajištění návratnosti dotazníků, vzhledem ke zvolené metodice sběru dat, velmi náročné.

Místo sběru dat

Všichni respondenti byli dotazováni prostřednictvím emailu, který obsahoval průvodní dopis a přiložený dotazník. Dotazování proběhlo ve dvou etapách. I. etapa od 1.2.2010 a II. etapa od 18.2.2010 do 28.2.2010. Dotazníky, které přišly po ukončení druhé

etapy, byly do zpracování zařazeny ještě i v 9. Týdnu realizace projektu. Sběr dat byl proveden ve dvou vlnách a to z důvodu zajištění vyšší návratnosti.

¹ V akademickém roce 2009/2010 pouze zimní semestr.

Časový harmonogram – činnosti spojené s marketingovým výzkumem probíhaly od 4.1.2010.

Časový harmonogram činností – týdny										
<i>Leden, únor, březen 2010</i>	1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.	8.	9.	10.
Definice problému a cíle výzkumu	•									
Sestavení plánu výzkumu	•									
Sestavení dotazníku		•	•							
Pilotáž				•						
Sběr dat					•	•	•	•		
Zpracování dat							•	•	•	
Analýza dat								•	•	•
Kontrola										•

Pilotáž

Kontrolní sběr údajů proběhl na vzorku deseti respondentů v posledním týdnu měsíce ledna. Cílem bylo zjistit, jestli respondenti rozumí všem otázkám a jestli se dobře orientují v předloženém dotazníku. Pro škálové otázky byla zvolena širší škála a to 1- 7 místo 1-5. U identifikační otázky č. 33 byla vyřazena možnost volby 1. Ročníku bakalářského studia, protože studenti mohou absolvovat výjezd až po ukončení prvním ročníku studia. Došlo také k drobnému přeformulování některých otázek, z důvodu lepšího porozumění. Až průběhu sběru dat se ukázalo, že měli někteří respondenti u otázky č. 2 problém vybrat pouze jednu odpověď. Tuto skutečnost bohužel pilotáž neodhalila. Určení nejsilnějšího motivátoru pro výjezd do zahraničí by mohlo být nahrazeno hodnotící škálou pro určení pořadí důležitosti faktoru. Jinak byl dotazník srozumitelný, přehledný a dobře pochopitelný.

Způsob zpracování údajů a analýza výsledků – ke zpracování získaných údajů byla nápomocna výpočetní technika. Zadáni údajů do datových matic proběhlo s využitím softwaru Excel a z nich pak byly zpracovány přehledné tabulky a grafy. Rovněž byl použit statistický program SPSS.

4.2 Realizační fáze

4.2.1 Sběr dat

Sběr dat byl naplánován a probíhal celý měsíc únor. Vzhledem k tomu, že několik dotazníků bylo doručeno i po skončení lhůty pro jejich sběr, prodloužila jsem dobu sběru až do prvního týdne v březnu.

Cílem bylo získání celkového počtu alespoň 150 vyplněných dotazníků. Všichni respondenti byli osloveni elektronicky prostřednictvím emailu. Ačkoliv je obvykle tato varianta nejméně návratná a tudíž i svým způsobem riskantní, usoudila jsem, že i přesto bude tou nejefektivnější. A to především s přihlédnutím k charakteru prováděného výzkumu. Dotázaní respondenti studovali nebo ještě stále studují EkF VŠB-TUO a se Zahraničním oddělením byli v osobním kontaktu. S tématem výzkumu jsou tedy úzce spjati, proto se dala očekávat silná zpětná vazba a vyšší návratnost než je pro elektronické dotazování obvyklé.

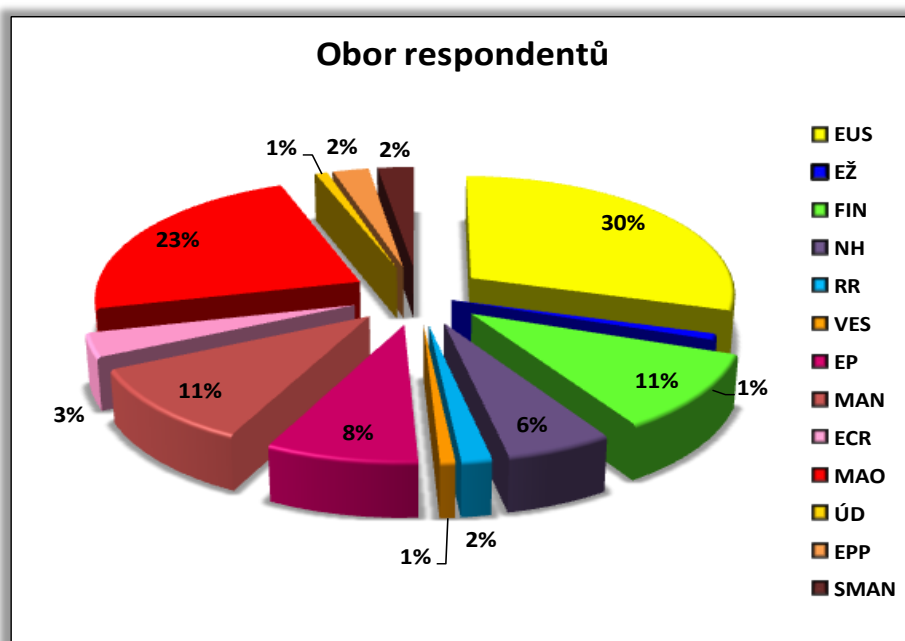
Elektronickým dotazováním bylo získáno celkem vyplněných 122 dotazníků. Návratnost tedy činila 47,65 %. Překvapivě nejvyšší návratnost jsem zaznamenala u respondentů realizujících svůj výjezd v letech 2006/2007 a nejmenší pak u studentů vyjíždějících v tomto akademickém roce tzn. 2009/2010 ZS.

4.2.2 Struktura výběrového souboru

Jak jsem již uvedla v předchozí kapitole, po obdržení a kontrole všech dotazníků, jich pro účely analýzy spokojenosti zůstalo celkem 122. Rozdělení podle třídících znaků bylo následující. Vzorek respondentů se skládal z 64 % ženy a 36 % muži. Toto rozdělení také odpovídá rozložení vyjíždějících studentů.

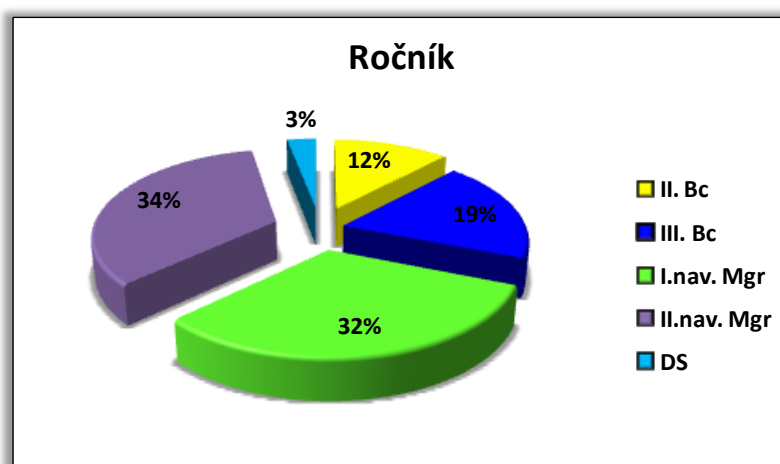
Nejvíce respondentů označilo jako svůj obor studia Eurosprávu a to 30 %, na druhém místě to byl obor Marketing a obchod s 23 % a dále obory Finance a Národní hospodářství shodně s 11 %. Celkové rozložení viz níže graf 4.1.

Obr. 4.1 *Struktura výběrového souboru podle oboru studia respondentů*



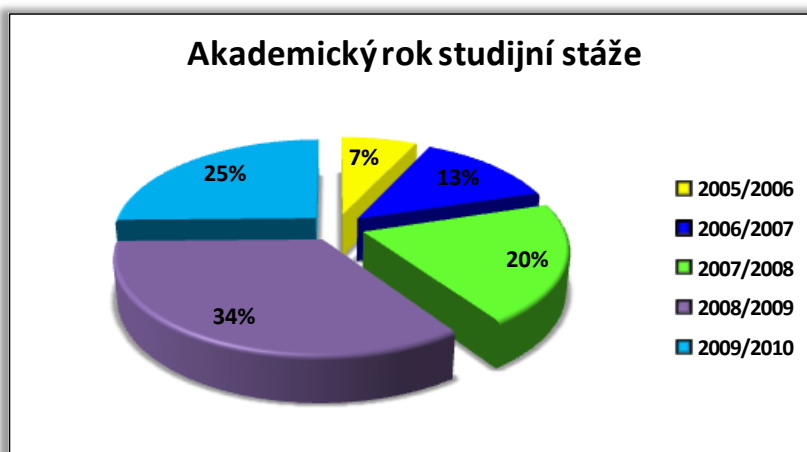
Výběrový soubor z hlediska ročníku výjezdu tvoří 66 % respondentů, kteří absolvovali výměnný pobyt v navazujícím magisterském studiu. Z toho 34 % respondentů označilo II. navazující ročník. Rozložení viz níže graf 4.2.

Obr. 4.2 *Struktura výběrového souboru podle ročníku absolvování výměnného pobytu*



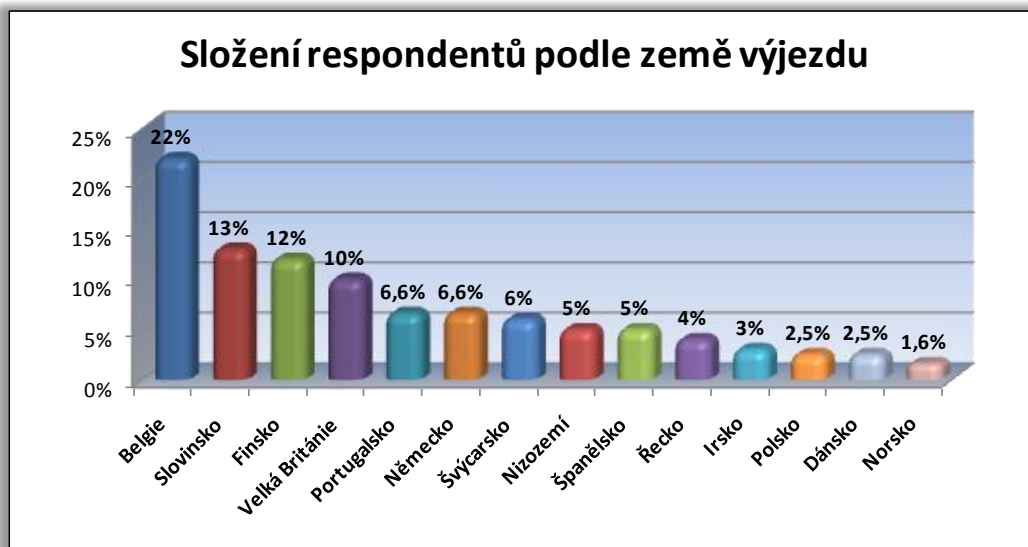
Nejvyšší počet respondentů se účastnilo výměnného pobytu v akademickém roce 2008/2009 a to celkem 34 %. Přesné rozložení viz graf 4.3.

Obr. 4.3 Struktura výběrového souboru podle akadem. Roku absolvování studijní stáže



Dalším důležitým faktorem rozdělovajícím výběrový soubor byla země výjezdu. Celkového počtu 122 respondentů označilo 28 jako zemi výjezdu Belgie. Na druhém místě bylo Slovinsko s 16 a dále Finsko s patnácti respondenty. Procentuální rozložení respondentů zobrazuje graf 4.4.

Obr. 4.4 Struktura výběrového souboru podle země výjezdu



Belgie a Finsko jsou pro zahraniční pobyty již tradičně oblíbené země. Na belgických univerzitách studovalo v letech 2004 až 2010 celkem 70 studentů z celkového počtu 407, tj. 17 % všech studentů, kteří se účastnili výměnného pobytu. Slovinsko se 13 % obsadilo druhou pozici. Zvýšený počet výjezdů do Slovinska jsme zaznamenali až

v posledních dvou akademických letech. Nejméně výjezdů je realizováno především do Norska, Dánska nebo Polska.

Dále můžeme výběrový soubor rozdělit podle vztahu k práci v zahraničí po absolvování studia na VŠ. Na otázku zda respondenti uvažují o práci v zahraničí, odpovědělo 84 % studentů Ano a pouze 16 % Ne.

5 VYHODNOCENÍ VÝSLEDKŮ MĚŘENÍ SPOKOJENOSTI

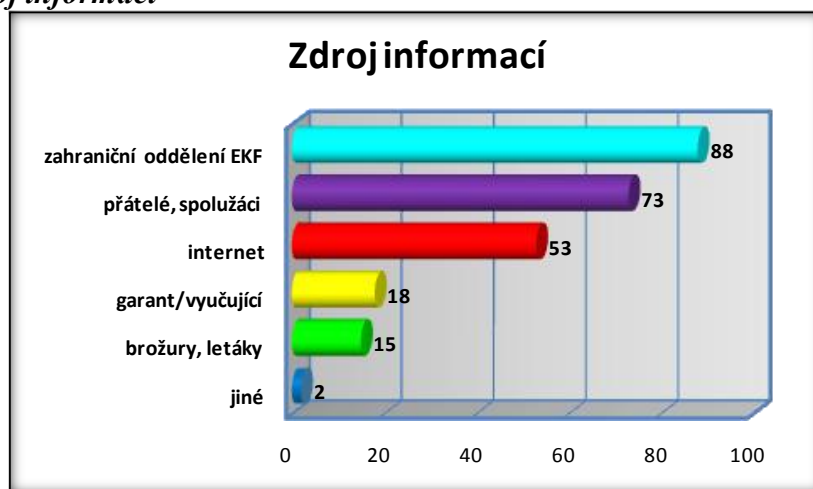
Na základě sběru údajů byla vytvořena datová matice a z ní pak vyhodnoceny výsledky výzkumu. K vyhodnocování byl využit program Excel sady MS Office 2007 a také statistický program SPSS Statistic 17.0. Pomocí programu SPSS byly vytvořeny všechny kontingenční tabulky, zkoumány vzájemné závislosti jevů a také Chi-kvadrát a párové T-testy. Grafy a tabulky byly zpracovány v programu Excel 2007.

5.1 Analýza rozhodnutí o výjezdu

Jako nejčastější zdroj informací uváděli respondenti Zahraniční oddělení EkF. Na druhém místě to pak byli přátelé nebo spolužáci a mezi další významné informační zdroje zařadili internet.

Oddělení zahraničních styků má na domovských stránkách Ekonomické fakulty vlastní sekci, ve které jsou uvedeny veškeré informace o možnostech studia v zahraničí v rámci některého ze jmenovaných programů v první kapitole. Stejně tak zde studenti naleznou popis celého administrativního postupu, který je nutno dodržet. Rovněž by se měli seznámit s obsahem vyhlášek a směrnic vydaných Ekonomickou fakultou a souvisejících se zahraničními výjezdy. Jako nejméně využívaný zdroj informací můžeme považovat letáky a brožury. Rozdělení znázorňuje následující obrázek 5.1.

Obr. 5.1 Zdroj informací



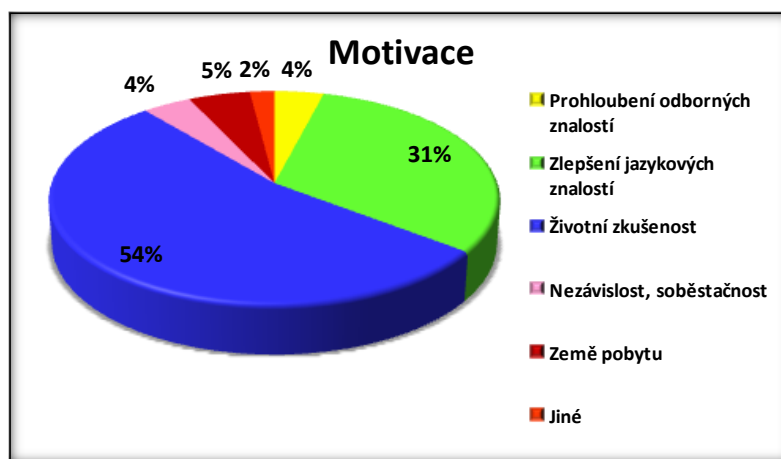
Personální zdroj informací je převažující. Celkem 72 % respondentů získalo informace právě z tohoto zdroje, který představuje především Zahraniční oddělení EkF,

přátele a spolužáky nebo garanty oboru. Z nepersonálních zdrojů, zastupujících především internet, čerpalo informace pouze 28 % respondentů.

Databáze závěrečných zpráv ze zahraničního výjezdu obsahovala ke dni 26.11.2009 celkem 3844 zpráv studentů, kteří absolvovali svůj studijní pobyt v rámci programu Erasmus. Tato databáze je spravována Národní agenturou pro evropské vzdělávací programy. Ze závěrečných zpráv vyplývá, že největší motivací pro studium v zahraničí je „studium jako životní zkušenost“. Na druhém místě s 88 % uváděli studenti zlepšení jazykových dovedností a dále pak prohloubení odborných znalostí.

Výsledky provedeného primárního výzkumu se shodují se dvěma prvními motivátory, uvedenými výše. Celkem 54 % dotázaných studentů EkF uvedlo jako největší motivaci pro studium v zahraničí „studium jako životní zkušenost“. Dále pak zlepšení jazykových znalostí, ovšem prohloubení odborných znalostí uvedli pouze ve 4 % případů, stejně jako nezávislost a soběstačnost. Jako větší motivaci považují zvolenou zemi pro absolvování pobytu (viz obrázek 5.2).

Obr. 5.2 Motivace pro výměnný studijní pobyt

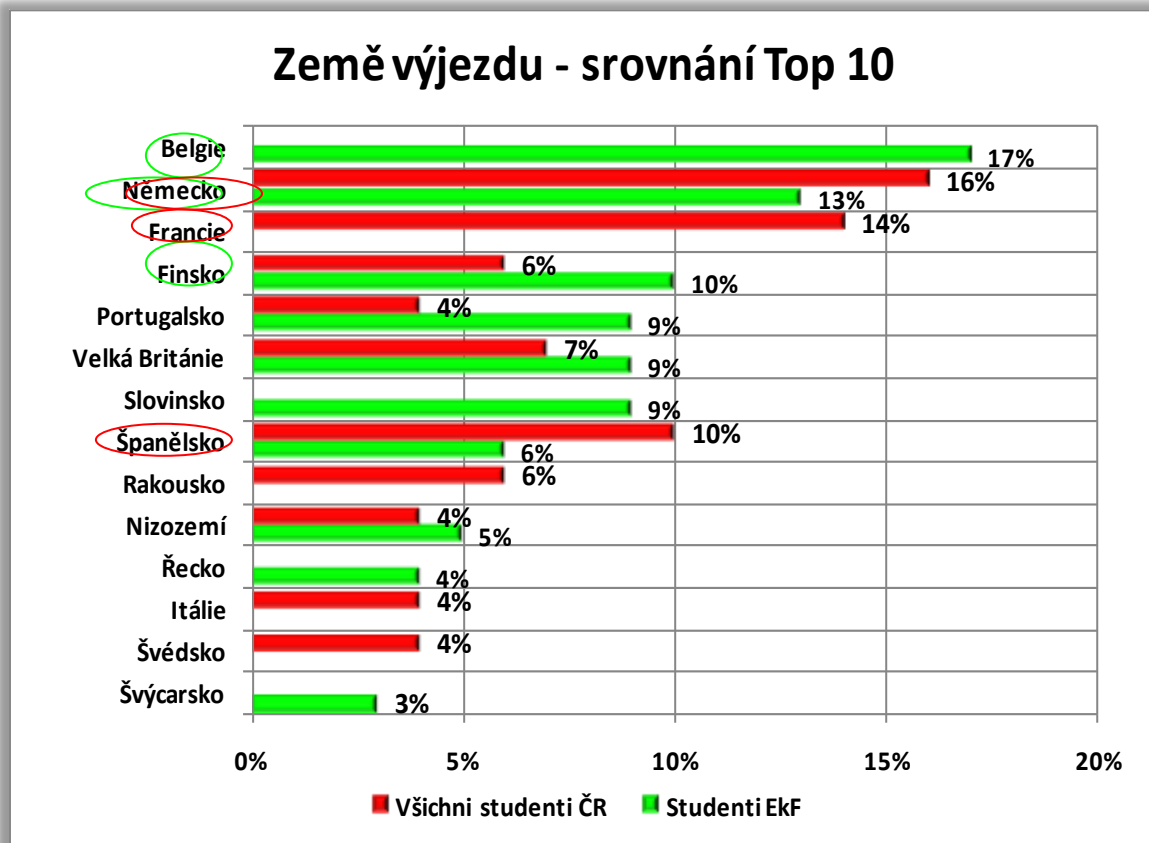


Jak vyplývá ze složení respondentů, viz čtvrtá kapitola graf 4.4, nejčastější zemí výjezdu jsou Belgie – 22 %, Slovinsko 13 % a Finsko 12 %. Nejmenší počet respondentů pak absolvovalo svou studijní stáž v Polsku, Dánsku nebo Norsku.

Sekundárním šetřením bylo zjištěno, že z celkového počtu 407 studentů, absolvovalo výměnný pobyt nejvíce na univerzitách v Belgii – 17 %, Německu 13 %

a Finsku 10 % a to v posledních 7 letech, tzn. akademické roky 2004/2005 až 2009/2010. V následujícím grafu prezentuje procentuální zastoupení studentů EkF zelená barva.

Obr. 5.3 Země výjezdu – Top 10 – realizováno studenty EkF a všemi studenty ČR



Pro srovnání je výše přiložen graf 5.3. Tento graf znázorňuje deset nejnavštěvovanějších zemí a jejich procentuální zastoupení všemi studenty ČR v porovnání se studenty Ekonomické fakulty, VŠB-TUO. Realizované výjezdy všemi studenty ČR prezentuje červená barva.

Tato data ovšem představují pouze situaci v akademickém roce 2008/2009. Informace zveřejnila Národní agentura pro evropské vzdělávací programy. Německo s 16 % se stalo nejnavštěvovanější zemí v tomto akademickém roce. Ačkoliv je Francie druhou z nejnavštěvovanějších zemí studenty všech VŠ v České republice, v rámci VŠB-TUO, Ekonomické fakulty se neumístila ani v Top 10. I přesto, že má Ekonomická fakulta uzavřeny 2 bilaterální smlouvy s francouzskými univerzitami, procento realizovaných výjezdů je velmi malé. Důvodem je především to, že tyto univerzity nenabízejí studium v angličtině.

Naopak se v tomto přehledu neobjevila Belgie, což je studenty Ekonomické fakulty vůbec nejnavštěvovanější země. Studenti VŠB-TUO mají v rámci programu Erasmus možnost výběru ze tří belgických univerzit. Studium je možné v angličtině, univerzity nabízejí širokou škálu předmětů napříč ekonomickými obory. Student si tak může snáze vybrat ty, které zapadají do jeho studijního plánu a nemusí se obávat problémů s případným neuznáním předmětů.

Z výše uvedených zemí bych se zmínila ještě o Slovinsku, jehož obliba u studentů EkF v posledních dvou letech výrazně vzrostla. Ekonomická fakulta má uzavřeny bilaterální smlouvy s univerzitou v Mariboru, která je vhodná především pro obory Marketing, Management nebo Eurospráva a s univerzitou v Koperu, která je zaměřena na obor Management. Vzhledem k tomu, že z výše uvedených oborů vyjíždí dlouhodobě nejvíce studentů, můžeme toto chápat jako jednu z možných příčin. Navíc je Slovinsko vzdálenostně i finančně dostupné, jak také vyplývá z hodnocení finančního zajištění – viz níže podkapitola 5.4.

5.2 Analýza hodnocení spokojenosti studentů

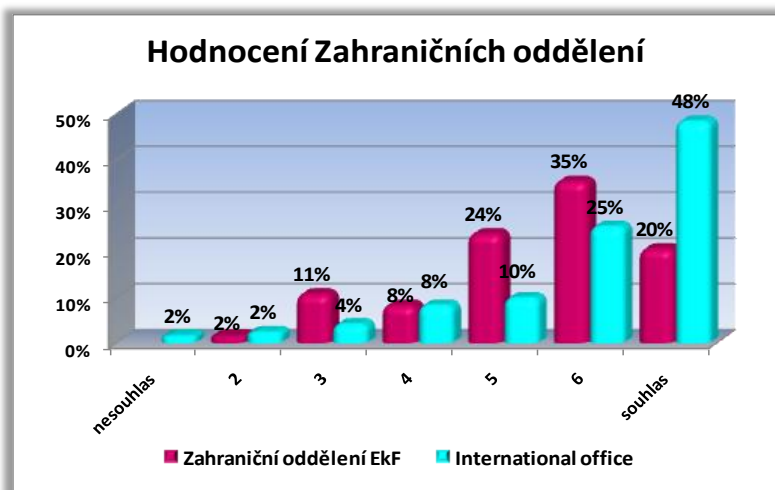
Cílem této kapitoly je především srovnání domácího a zahraničního univerzitního prostředí a také úrovně spokojenosti respondentů v rámci Ekonomické fakulty, VŠB- TUO a zahraniční studované univerzity. Analýza by měla odhalit vzájemné rozdíly nebo podobnosti v hodnocení a rovněž poskytnout případné vysvětlení zjištěných výsledků.

5.2.1 Spokojenost s personálním zajištěním výjezdů

Tato část je zaměřena na hodnocení poskytnuté podpory a informací ze strany domácího a zahraničního International office a také na hodnocení garantů oboru a zahraničních vyučujících. Respondenti hodnotili jednotlivá tvrzení na sedmibodové škále, přičemž 1 = zcela nesouhlasím a 7 = zcela souhlasím.

Jak vyplývá z grafu 5.4, při hodnocení zahraničního oddělení EkF respondenti hodnotili nejčastěji známkou 6, a průměrná známka byla 5,42. To znamená, že spokojenost respondentů se Zahraničním oddělením EkF dosahuje 74 %.

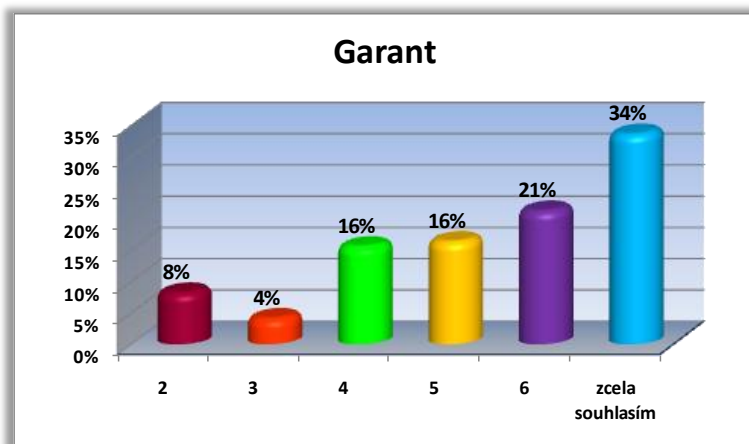
Obr. 5.4 Hodnocení Zahraničního oddělení EkF a zahraničního International office



V grafu 5.4 můžeme rovněž pozorovat, že nejvíce respondentů hodnotilo zahraniční International office známkou 7. A lze říci, že respondenti byli spokojeni, protože průměrná známka byla 5,92. A celková spokojenost se zahraničním oddělením dosáhla 82 %.

Garant oboru byl častěji hodnocen nejlepší známkou 7 a to ze 34 %, ovšem jeho průměrná známka byla nižší než v případě Zahraničního oddělení EkF. Viz níže obrázek 5.5. Garant byl hodnocen průměrnou známkou 5,37. Spokojenost s podporou garanta je hodnocena ve srovnání se Zahraničním oddělením pouze o procento hůře tzn., dosahuje 73 %. V obou případech můžeme říci, že respondenti byli spíše spokojeni.

Obr. 5.5 Hodnocení garanta oboru



Po provedení párového T-testu lze konstatovat, že je průměrné hodnocení zahraničního oddělení EkF a garanta oboru stejné. To znamená, zvýší-li se spokojenost

s podporou garanta, zvýší se pravděpodobně i spokojenost s hodnocením zahraničního oddělení EkF. Zároveň potvrzujeme hypotézu H2: Neexistuje závislost mezi hodnocením garanta a oborem studia. Pearsonův koeficient Chi-kvadrát testu vyšel těsně nad hranicí hladiny významnosti 0,05. Pokud bychom tuto hypotézu testovali na jiné hladině, závislost by vyšla. Pravděpodobnost závislosti by ale samozřejmě byla menší než 95 %.

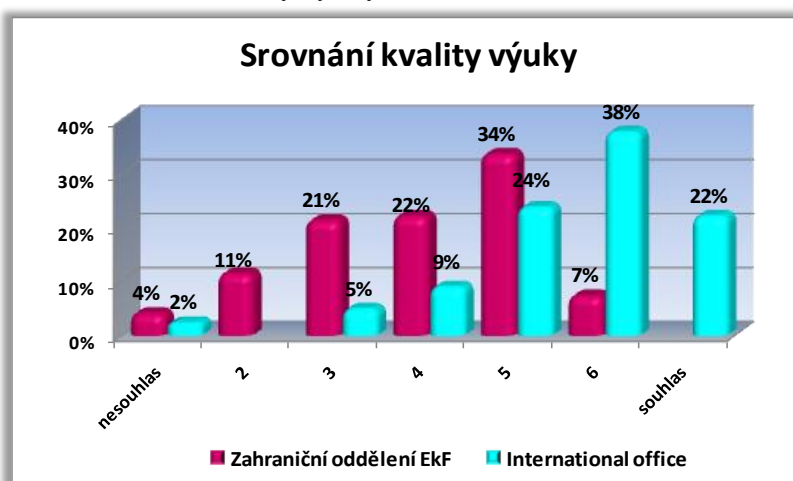
Z kontingenční tabulky č. 4, viz příloha č. 2, plyne, že studenti oborů ekonomická žurnalistika a ekonomika podniku byli méně spokojeni, než jsme očekávali. Častěji hodnotili garanta oboru známkou 1 nebo 2. Naopak studenti oboru národní hospodářství hodnotili více známkou 6 a byli spokojenější, než jsme očekávali.

Podpora poskytnutá zahraničními vyučujícími byla hodnocena nejlepší průměrnou známkou, tj. 6,08. Celková spokojenost tedy dosáhla nejvyšší hodnoty 85 %. Hodnocení viz příloha č. 3, graf 2.

5.2.2 Srovnání obsahu výuky na domácí a zahraniční univerzitě

Tato subkapitola je zaměřena na hodnocení kvality, náročnosti a způsobu výuky v porovnání s hodnocením zahraniční univerzity. Kvalita výuky na zahraniční univerzitě je respondenty hodnocena lépe než na domácí univerzitě tj. na EkF. Hodnocení kvality výuky zobrazuje graf 5.6. Kvalita výuky na EkF byla nejčastěji hodnocena známkou 5 a na zahraniční univerzitě známkou 6.

Obr. 5.6 Srovnání hodnocení kvality výuky na EkF a v zahraničí

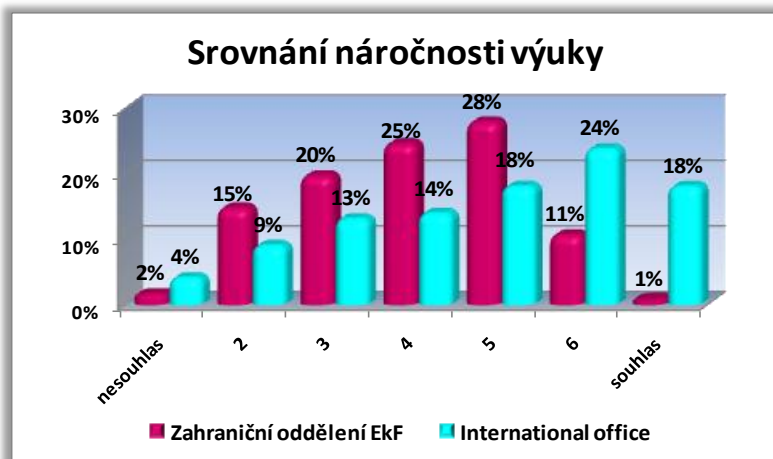


Lze ovšem konstatovat, že jsou respondenti s kvalitou výuky na EkF spíše nespokojeni, protože byla hodnocena průměrnou známkou pouze 3,92. A celková

spokojenost dosahuje tedy pouze 49 %. Naproti tomu s kvalitou výuky na zahraniční univerzitě jsou spokojeni ze 76 %. Hodnocení dosáhlo v průměru 5,53. Zde vidíme poměrně velký rozdíl v hodnocení respondentů. Může říci, že kvalita výuky mezi domácí a zahraniční výukou není srovnatelná, proto vyvracíme hypotézu H3. Avšak v celorepublikovém hodnocení uvádí 58% studentů, že kvalita výuky v zahraničí je srovnatelná s kvalitou na domácí univerzitě. Dále ji 28% respondentů považuje za vyšší a 14% za nižší. Tyto údaje zveřejnila NAEP a popisuje situaci v akademickém roce 2008/2009. Ze závěrů zpráv z výměnného pobytu vyplývá, že hlavním rozdíly v hodnocení kvality výuky způsobuje rozdílný způsob výuky. Ten je rovněž hodnocen níže.

Respondenti dále považují požadavky na studium na EkF za méně náročné než na zahraniční univerzitě. Náročnost a požadavky na studium a zkoušky na EkF byly oznámkovány průměrnou hodnotou 3,98. Hodnocení je tedy průměrné. Tento výsledkem se může zdát jako překvapivý, zvláště pak s ohledem na skutečnost, že studenti musí na domácí univerzitě obvykle absolvovat větší množství předmětů za obvykle nižší počet kreditů ECTS. Studium na zahraniční univerzitě považují za náročnější jednak kvůli jazykové bariéře, jednak z toho důvodu, že je studentům většinou umožněn pouze jeden řádný termín zkoušky, opravný možný není. Dalším důvodem je větší zaměření na praktickou část problematiky a řešení případových studií a nutnost aplikace teoretických znalostí na praktických příkladech. Rozdíl v hodnocení náročnosti není tak velký jako v případě kvality. Zahraniční univerzita získala průměrnou známku 4,76. Studium na EkF považuje za náročné, polovina respondentů. Studium v zahraničí považuje za náročné celkem 63 % studentů. Rozložení lze dobře vidět v následcích obrázku 5.7.

Obr. 5.7 Srovnání hodnocení náročnosti a požadavků na studium na EkF a v zahraničí



Jak již bylo výše zmíněno, nejhůře v průměrném hodnocení dopadlo tvrzení: Způsob výuky na EkF mi vyhovuje. Respondenti tuto otázku hodnotili průměrnou známkou 3,86. To znamená, že spokojeno je pouze 48% studentů. Mnohem více studentům vyhovuje způsob výuky na zahraniční univerzitě. Hodnoceno průměrnou známkou 5,88. Se způsobem výuky na zahraniční univerzitě bylo spokojeno 81% respondentů. Procentuální hodnocení zobrazuje níže graf 5.8.

Obr. 5.8 Srovnání hodnocení způsobu výuky na EkF a v zahraničí



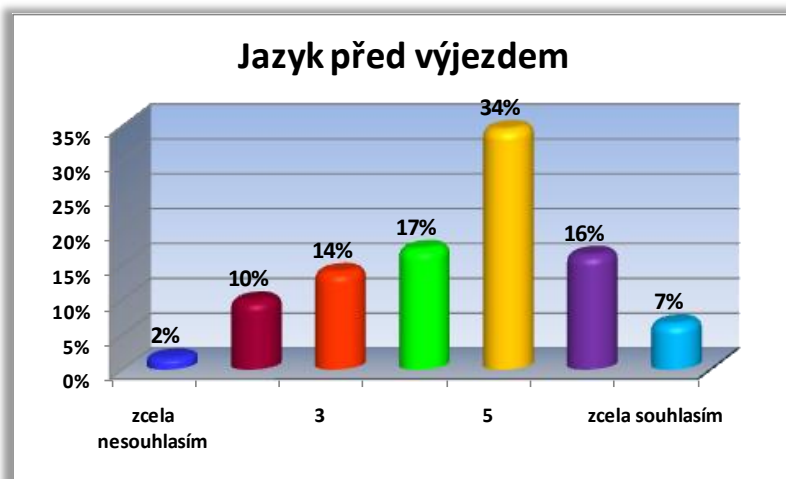
Způsob výuky na EkF nejvíce vyhovuje studentům doktorského studia. Z výsledků kontingenční tabulky vyplývá, že známkou 7 hodnotili více, než jsme očekávali.

5.3 Hodnocení úrovně jazykových dovedností

V tomto ohledu můžeme říci, že byla splněna očekávání studentů z hlediska největší motivace pro výjezd, a to zlepšení jazykových dovedností. Před výjezdem hodnotilo 34 % respondentů úroveň svých jazykových dovedností známkou 5. Po absolvování se průměrné hodnocení o stupeň posunulo a 45 % respondentů hodnotilo své jazykové schopnosti známkou 6. Celkovou změnu hodnocení ukazují následující grafy. Před výměnným pobytem hodnotilo svou jazykovou vybavenost, jako výbornou celkem 58 % respondentů po příjezdu si to myslelo již 78 %.

Jazykovou vybaveností se rozumí především slovní zásoba, schopnost aktivně komunikovat a reagovat. Studenti uvádějí, že si zlepšili především odbornou slovní zásobu, komunikaci, ale i poslech a také vlastní prezentaci v cizím jazyce.

Obr. 5.9 *Hodnocení jazykové úrovně před výměnným pobytem*



Obr. 5.10 *Hodnocení jazykové úrovně po výměnném pobytu*



Průměrné hodnocení před výjezdem na zahraniční studijní stáž činilo 4,48 a po absolvování 5,67. Hodnocení úrovně jazykových znalostí a dovedností se po absolvování zahraničního výměnného pobytu zvýšila v průměru až o 20 %. Na základě těchto výsledků přijímáme hypotézu H4: Hodnocení úrovně jazykových znalostí a dovedností po absolvování zahraničního výměnného pobytu stouplo alespoň o 15 %.

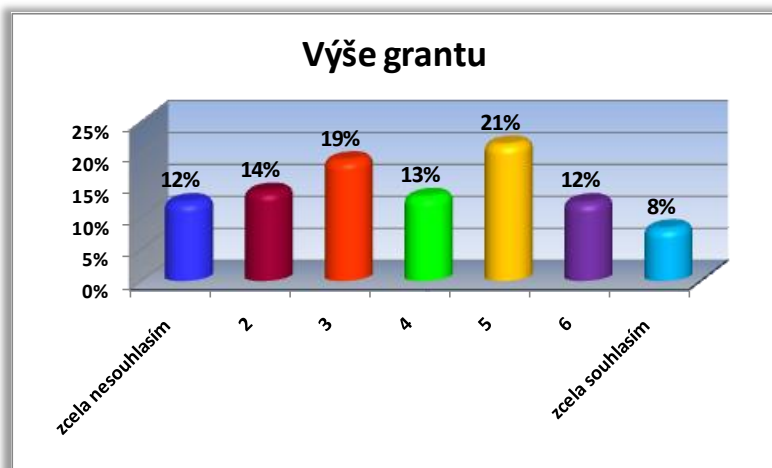
Dále více než polovina všech studentů v rámci celé ČR absoluuje zahraniční studium v anglickém jazyce. Na druhém místě je německý jazyk. V rámci VŠB-TUO je

rozložení na prvních dvou místech stejné, ovšem procentuální zastoupení angličtiny je mnohem vyšší.

5.4 Finanční zajištění výměnných pobytů

Ačkoliv studenti ohodnotili výši grantu nejčastěji známkou 5, průměrná známka je pouze 3,87. Jak znázorňuje obrázek 5.12, výši poskytnutého grantu hodnotí spíše jako nedostatečnou. S výši grantu bylo spokojeno pouze 48 % respondentů, to znamená méně než polovina. Toto rozdělení může být způsobeno především různými životními náklady v jednotlivých zemích. A to i přesto, že grant poskytovaný v rámci programu Erasmus tuto skutečnost zohledňuje a jednotlivým zemím je stanovena příslušná částka eur na měsíc právě s ohledem na náklady spojené s životem v dané zemi. Viz příloha č. 3 tabulka č. 6. Ministerský grant naproti tomu, tuto skutečnost vůbec nezohledňuje a grant je stanoven paušální částkou zhruba 10 tis. Kč měsíčně, bez rozdílu země výjezdu. V zemích jako je Polsko nebo Slovensko je tento paušál nižší.

Obr. 5.11 Hodnocení dostatečnosti poskytnutého grantu



S výši přiděleného grantu byli nejméně spokojeni studenti, kteří absolvovali pobyt v Norsku, Irsku nebo Velké Británii naopak jako dostatečný hodnotí grant poskytnutý pro výjezd na Slovensko, do Polska, Řecka nebo Slovinska. V Norsku také studenti financovali náklady na pobyt z vlastních prostředků nejvíce. Objem vydaných vlastních prostředků činil průměrně 150 až 200 euro měsíčně. Do 50 euro měsíčně utratili studenti z vlastních prostředků například v Řecku, Slovinsku. Stručný přehled nabízí tabulka 5.1.

Tab. 5.1 Objem vlastních finančních prostředků

Vlastní prostředky - průměr EUR/měs.			
do 50	50-100	100-150	150-200
Řecko	Finsko	Polsko	Francie
Slovensko	Irsko	Portugalsko	Norsko
Slovinsko	Německo	Švýcarsko	
	Nizozemí	Belgie	
	Španělsko	Dánsko	
	Velká Británie		

Průměrné měsíční náklady na pobyt činily podle respondentů nejvíce ve Francii, Portugalsku a opět také v Norsku. Nejnížší náklady spojené s pobytem a studiem v zahraničí měli studenti v Polsku, tzn. okolo dvou set padesáti až tří set euro měsíčně. V následující tabulce 5.2 jsou seřazeny země vzestupně podle průměrných měsíčních nákladů na život a studium v dané zemi.

Tab. 5.2 Celkové náklady na pobyt

Celkové náklady na pobyt - průměr EUR/měs.				
250-300	350-400	400-450	450-500	500-550
Polsko	Velká Británie	Slovensko	Irsko	Francie
	Řecko	Německo	Belgie	
	Slovinsko	Španělsko	Švýcarsko	
		Finsko	Norsko	
		Dánsko	Portugalsko	
		Nizozemí		

Z tabulky 5.2 rovněž vyplývá, že celkové náklady na pobyt se ve většině zemí pohybují mezi 400 až 500 euro měsíčně. Údaje získané z provedeného primárního výzkumu se shodují s informacemi, které vyplývají z databáze závěrečných zpráv z realizovaných výměnných pobytů. Podle dat získaných z této databáze studenti pro financování rozdílů mezi přiděleným grantem a skutečnými náklady, využívají jako zdroj financování vlastní úspory popř. finance rodičů, nejméně pak studentské a jiné půjčky.

5.5 Analýza hodnocení studijního pobytu

Nejčastějším typem ubytování jsou koleje – tuto variantu zvolilo 44 % všech dotázaných studentů. Takzvaný „sharehouse“ zvolilo 32 % studentů. Tento typ ubytování je také velmi rozšířený nejen v zahraničí, ale i u nás. Náklady spojené s tímto typem

ubytování o mnoho nepřevyšují náklady na kolejní ubytování. Studenti nejméně často volili variantu pronájmu vlastního bytu, ovšem jejich procento není nezanedbatelné. Tuto variantu využilo celkem 22 % dotázaných respondentů.

Až polovina dotázaných studentů byla velmi spokojena s dostupností počítačů a internetu a také možností tisku nebo kopírování studijních materiálů. Celkem 48 % respondentů hodnotilo dostupnost jako zcela dostatečnou. Viz příloha č. 3 graf 3. Podle Pearsonova Chi-kvadrát testu existuje závislost mezi dostupností PC, internetu, kopírování a zemí výjezdu. Respondenti uvedli, že nejhorší dostupnost pocítili v Polsku. Nejlepší naopak v Belgii, Finsku nebo Slovinsku.

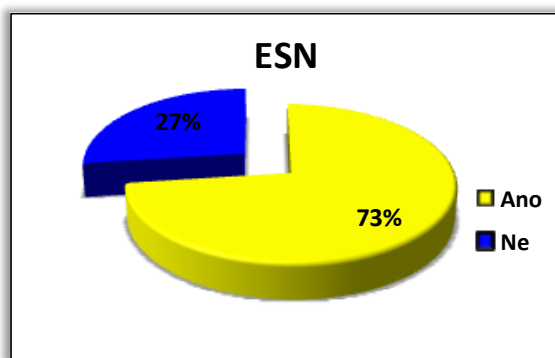
Tab. 5.3 Chi-kvadrát test

Chi-Square Tests			
	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	129,522 ^a	90	,004
Likelihood Ratio	101,451	90	,192
Linear-by-Linear Association	2,854	1	,091
N of Valid Cases	122		

Během studia se výměnní studenti nejvíce začlenili mezi ty místní zejména ve Švýcarsku, Nizozemí nebo Francii a nejméně pak v Dánsku nebo Slovinsku.

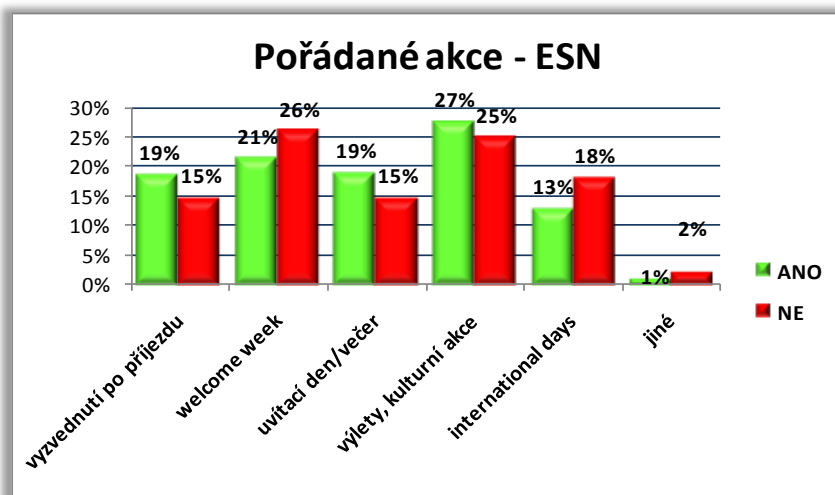
Dvě třetiny respondentů uvedly, že součástí fungování a realizace výměnných pobytů byla nějaká studentská organizace, nejčastěji právě ESN. A aktivně se podílela na organizování volného času výměnných studentů a také jim pomáhala s běžnými záležitostmi spojenými s pobytem a studiem na zahraniční univerzitě. Naopak 27 % procent studentů uvedlo, že součástí tzv. „buddy“ systému nebyla žádná studentská organizace. Péči o tyto studenty mělo buď samotné zahraniční oddělení, nebo byli odkázáni pouze sami na sebe.

Obr. 5.12 Studentská organizace byla součástí „buddy“ systému



V následujícím grafu je znázorněn poměr pořádaných akcí pro výměnné studenty a to v případě, kdy studentská organizace byla součástí „buddy“ systému – červený sloupec a v případě, že jeho součástí nebyla – zelený sloupec.

Obr. 5.13 Akce pořádné pro výměnné studenty

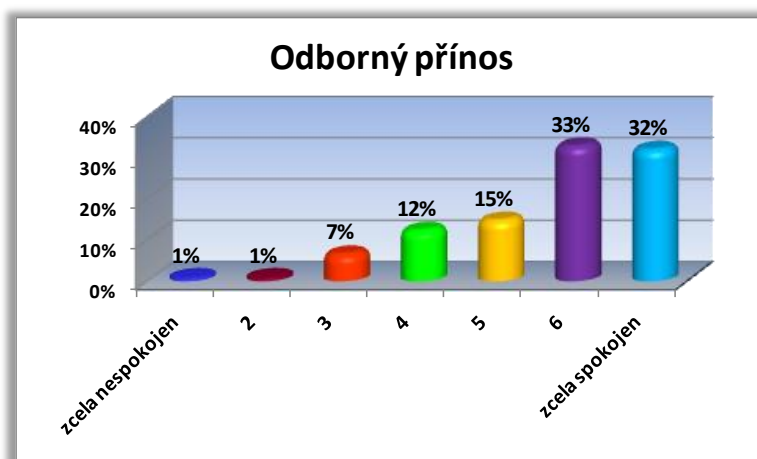


Z grafu vyplývá, že pokud je studentská organizace součástí fungování výměnných pobytů, zaměřuje se především na organizování volného času studentů. A to jak v průběhu celého studia, tak v prvním týdnu po příjezdu v podobě tzv. Welcome week – Uvítací týden. Menší důraz pak klade na prezentaci a propagaci univerzity, popř. fakulty a to např. v podobě International days – Mezinárodní dny. I přesto, že na univerzitě podobná studentská organizace nefunguje, výměnní studenti většinou nejsou ochuzeni ani o welcome week ani o kulturní a jiné akce. Ovšem organizace závisí pouze na nich a welcome week má spíše aklimatizační charakter. Na propagaci zajišťovanou univerzitou popř. zahraničním oddělením je kladen větší důraz.

5.6 Analýza hodnocení spokojenosti a přínosu výměnného pobytu

Tato část se zaměřuje na hodnocení odborného i osobního přínosu a celkové spokojenosti studentů s absolvovaným zahraničním pobytem. Odborností v tomto případě chápeme zejména úroveň vyučovaných předmětů i samotných vyučujících, obsah i rozsah nebo aktuálnost přednášené látky. Pod odbornou stránkou můžeme rovněž chápat i množství vyučované teorie a možnosti implementace do praktických příkladů nebo ukázky teorie přímo na praktických příkladech, a dále forma tedy způsob a kvalita výuky, používané pomůcky i technika. Odbornou stránku studijního pobytu považuje většina studentů za velmi přínosnou. Celkem 77 % respondentů bylo s odborným přínosem spokojeno. Viz graf 5.14 níže.

Obr. 5.14 Odborný přínos výměnného pobytu

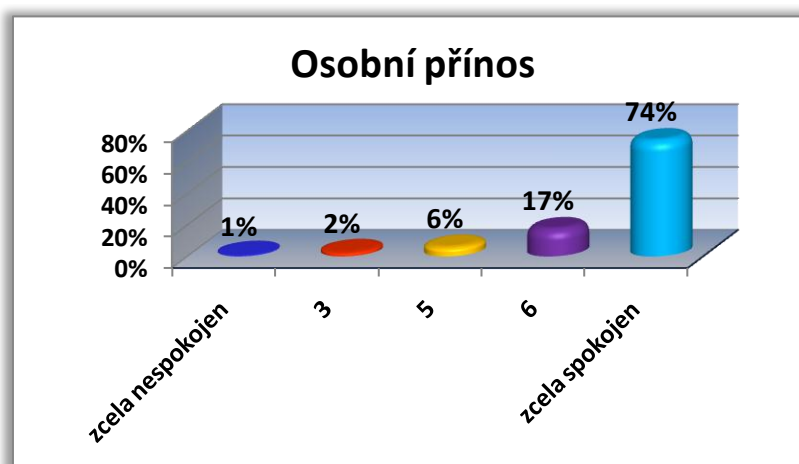


Ačkoliv neexistuje závislost mezi hodnocením odborného přínosu a ročníkem studia, můžeme konstatovat, že II. ročník navazujícího magisterského studia hodnotil spokojenost hůře, než jsme očekávali. Odborný přínos je také ovlivňován podporou poskytovanou vyučujícími během studia v zahraničí. Nejhůře hodnotí respondenti odborný přínos pobytu v Řecku – pouze 47 % ($\bar{x}=3,8$) a ve Slovinsku 58 % ($\bar{x}=4,5$).

Až 86 % studentů uvádí, že byl jejich studijní pobyt neocenitelným osobním přínosem. Po osobní stránce je výměnná stáž hodnocena velmi pozitivně. Osobní přínos může mít mnohem pozitivnější efekt než ten odborný. Do jisté míry na něj má i vliv. Osobním přínosem pro výměnné studenty je především navazování mezinárodních

kontaktů se studenty z jiných zemí Evropy i celého světa. Studenti se učí spoléhat sami na sebe, pobyt jim umožní větší samostatnost a nezávislost. Vzhledem k interaktivnějšímu způsobu výuky mají studenti možnost zlepšit své prezentační a hlavně jazykové schopnosti. Všechno toto je pro studenta jednak osobním obohacením a jednak pozitivním vlivem na budoucí profesní život. Absolvování zahraniční studijní stáže je pak především pro absolventy vysokých škol značnou konkurenční výhodou na trhu práce. Pro budoucího zaměstnavatele může být realizovaný studijní pobyt určitým vodítkem při rozhodování mezi jednotlivými uchazeči. Proto osobní přínos respondenti oceňují nejvíce. Hodnocení spokojenosti s osobním přínosem zobrazuje obrázek 5.15.

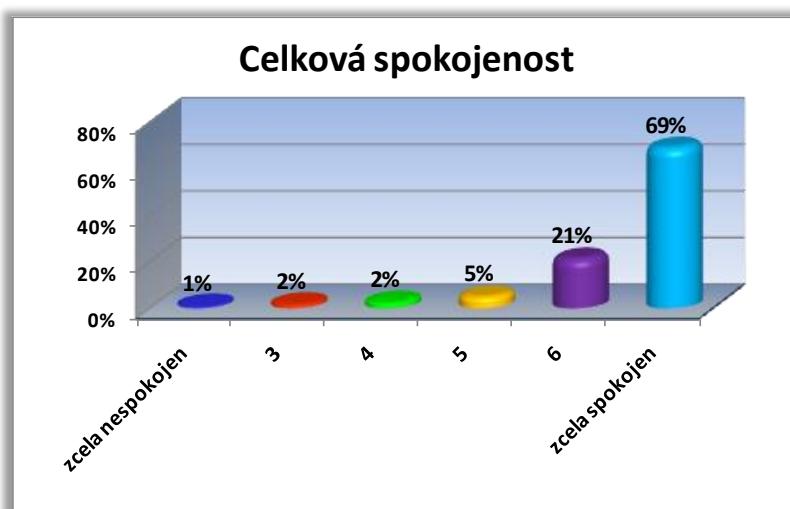
Obr. 5.15 Osobní přínos výměnného pobytu



Jak ukazuje graf 5.16, je většina tj. 92 % respondentů s realizovaným výměnným pobytem celkově velmi spokojena. Zahraniční pobyt považují za neocenitelnou zkušenost. Výsledky znázorněné v obrázku 5.16 rovněž potvrzují hypotézu H6: Alespoň 75 % studentů bylo se zahraničním výjezdem zcela spokojeno.

Je pravděpodobné, že pokud se zvýší spokojenost s osobním přínosem, zvýší se i celková spokojenost. Zvýšení nebo snížení spokojenosti s odborným přínosem nebude mít vliv na celkovou spokojenost s výměnným pobytem. Tyto skutečnosti byly statisticky prokázány na základě párového T-testu.

Obr. 5.16 Celková spokojenost s výměnným pobytem



Po provedení párového T-testu potvrzujeme hypotézu H1: Hodnocení zahraničního oddělení EkF nemá vliv na celkovou spokojenost.

Hypotézu H5: Alespoň 75 % studentů by výměnný pobyt absolvovalo opakovaně, přijímáme, protože celkem 94 % respondentů by zahraniční výměnný pobyt absolvovalo znovu. Mnoho studentů proto využívá možnosti výjezdu v rámci jiných grantů, nejčastěji přes grant Ministerstva školství ČR.

Většina studentů by také doporučila ostatním studentům univerzitu, na které sami studovali. Z celkového počtu 122 dotázaných, 89 % doporučuje studovanou univerzitu nebo fakultu.

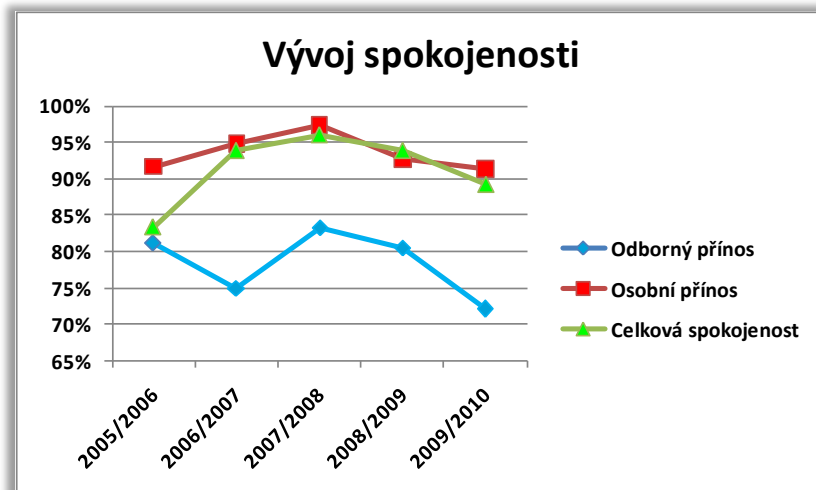
Dále z celkového počtu 122 respondentů si 86 % myslí, že absolvování zahraničního pobytu pozitivně ovlivní jejich budoucí kariéru nebo jejich uplatnění na trhu práce.

Jak je vidět v následujícím grafu, spokojenost od roku 2005/2006 rostla až do roku 2007/2008. Menší výkyv byl zaznamenán pouze v roce 2006/2007, a to u spokojeností s odborným přínosem realizovaných pobytů.

Ovšem v posledních dvou akademických letech jsme zaznamenali mírný pokles jak u spokojenosti s odborným a osobním přínosem, tak s celkovou spokojeností u realizovaných výměnných pobytů. Na základě těchto zjištěných výsledků zamítáme

poslední hypotézu H7: Celková spokojenost se zahraničním výměnným pobytem v posledních 5 letech rostla.

Obr. 5.17 Vývoj spokojenosti v akademických letech 2005/2006 – 2009/2010



Při podrobnější zkoumání bylo zjištěno, že v posledních letech ovlivnilo odborný přínos především hodnocení univerzit ve Francii a Velké Británii. U většiny univerzit se spokojenost s odborným přínosem nezměnila a výrazněji se zlepšila pouze v Irsku tj. University of Cork nebo Finsku tj. JAMK University. Pro hodnocení ostatních univerzit nebylo získáno dostatečné množství údajů. Tabulka 5.3 zobrazuje vývoj hodnocení spokojenosti s odborným přínosem studia v jednotlivých zemích výjezdu, a to v posledních dvou akademických letech.

Tab. 5.4 Vývoj spokojenosti s odborným přínosem

Vývoj spokojenosti - odbornost		
↓	—	↑
Francie	Dánsko	Irsko
Velká Británie	Německo	Finsko
Belgie	Norsko	Slovinsko
Nizozemí	Polsko	
Řecko	Slovensko	
	Švýcarsko	

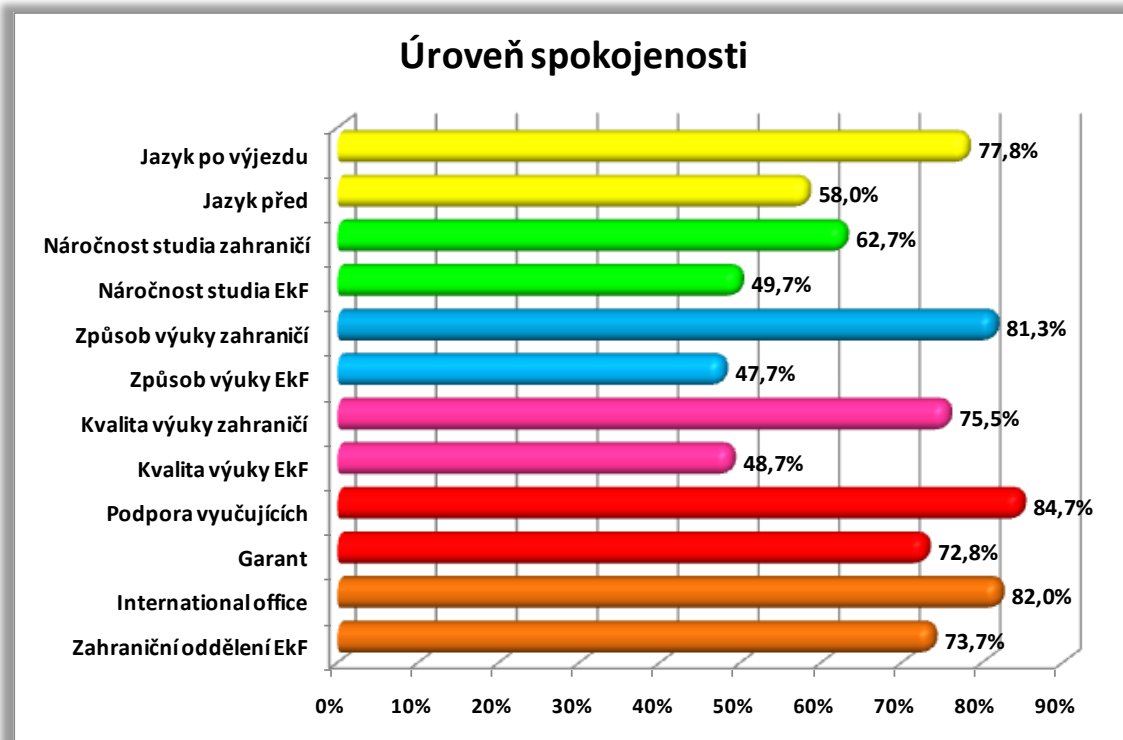
V poslední otázce, která byla součástí dotazníku, měli respondenti možnost uvést případné náměty a připomínky k fungování nebo průběhu zahraničního výjezdu. Překvapivě více než 80 % respondentů neuvedlo žádný námět ani připomínku, ať už

k pobytu samotnému, nebo jinému hodnocení. Vzhledem k tomu, že všichni respondenti byli přímými účastníky programu, očekávali jsme větší ochotu vyjádřit názor ke zkoumanému tématu. Šest procent respondentů vyjádřilo spokojenost nebo chválu s fungováním a průběhu výměnného pobytu. Mezi nejčastější připomínky patřila především nespokojenost s výší grantu nebo administrativní náročnost. Tyto faktory ovšem nelze příliš ovlivnit vzhledem k nutnosti dodržování předpisů a nařízení EU a také ČR.

Za velmi podnětnou připomínku považuji návrh na vytvoření studentské organizace, která by měla na starosti zahraniční studenty na EkF. Ačkoliv tento návrh by znamenal prospěch spíše pro zahraniční studenty, kteří studují na naší Ekonomické fakultě, potažmo na VŠB-TUO. Dalším námětem bylo např. vytvoření partnerství nebo navázání užší spolupráce mezi katedrami EkF a partnerskými univerzitami. Studenti by rovněž uvítali větší množství informací o univerzitě, na kterou se chystají vyjet.

Následující graf přehledně zobrazuje srovnání procentuální úrovně spokojenosti se sledovanými faktory. Je tedy možné jednoduše srovnat hodnocení Ekonomické fakulty a partnerské univerzity.

Obr. 5.18 Srovnání úrovně spokojenosti se sledovanými faktory



6 NÁVRH NA ZVÝŠENÍ SPOKOJENOSTI STUDENTŮ

V této kapitole budou zhodnoceny výsledky provedeného výzkumu a vyvozeny závěry a doporučení a také návrhy na zvýšení spokojenosti studentů.

6.1 Závěry a doporučení

Z výsledů výzkumu vyplývá, že informovanost o možnostech studia v zahraničí je dostatečná. Většina respondentů se nejvíce spoléhá na personální zdroje informací. Silným informačním kanálem je potom Zahraniční oddělení EkF. Proto doporučuji pokračovat i nadále v dosavadních aktivitách. Pro propagaci využívá Zahraniční oddělení nástěnek vedle kanceláří a také ve spojovacím koridoru mezi budovou A a B. Tato nástěnka je ovšem malá a pro kolemjdoucího lehce přehlédnutelná. Proto bych navrhovala jiné umístění. Vhodným místem by mohl být prostor před studijním oddělením nebo v prvním mezipatře budovy A. Těmito místy projdou téměř všichni studenti Ekonomické fakulty. Dále oddělení využívá LCD monitorů pro prezentace aktuálních nebo chystaných událostí, týkajících se studia v zahraničí a dalších aktivit s tím spojených. Ovšem hlavní úlohu tohoto informačního kanálu má jeho personální část. Zahraniční oddělení a informace, které poskytuje, jsou zosobněny především vedoucí oddělení – Ing. Mária Jašková, Ph.D. Vůbec první kontakt se Zahraničním oddělením a informacemi o výměnných pobytech proběhne právě prostřednictvím její osoby. V asociaci s výměnnými programy má potom většina studentů vedoucí Zahraničního oddělení. Její úloha je proto v celém procesu velmi významná. V tomto, jako jediném případě, lze určitým způsobem pozorovat účinnost prováděné informační „kampaně“. Každý rok jsou prováděny krátké informační vsuvky mezi přednášky studentů prvních ročníků. To se poté odrazí na počtu studentů, kteří se přihlásí na jazykové testy pro výjezd do zahraničí. Největší množství přihlášených studentů (z prvních ročníků) je pak právě z oborů, na jejichž přednáškách propagace proběhla. Součástí obecné informační schůzky pro studenty 1. Ročníků, je rovněž tematický blok o možnostech studia v zahraničí.

V propagačních kampaních by měl být kladen důraz především na hlavní motivy pro absolvování výměnného pobytu. Z výzkumu vyplynulo, že nejsilnější motivací

pro realizaci výjezdu jsou: „pobyt jako životní zkušenost“ a také zlepšení jazykových dovedností. Toto jsou tedy i nejsilnější argumenty pro motivaci studentů k uskutečnění zahraničního pobytu.

Velmi důležitým informačním zdrojem jsou rovněž zkušenosti a reference spolužáků a přátel. Svou pozitivní zkušeností a spokojeností mohou motivovat potenciální zájemce o výjezd. Z personálního zdroje je nejslabším informačním kanálem garant oboru. Doporučuji zintenzivnit aktivitu jednotlivých garantů oborů a to i s ohledem na skutečnost, že jsou do celého procesu realizace výjezdu významně zapojeni.

Kompletní infoservis pak student nalezne na webových stránkách univerzity v sekci zahraničního oddělení. Internet je chápán jako velmi významný informační zdroj a též komunikační prostředek. Sociální sítě v poslední době staly velkým fenoménem. Proto by se i Zahraniční oddělení mělo těmto trendům přizpůsobovat. Doporučuji proto například založení účtu zahraničního oddělení EkF na jedné z těchto sítí. Mohlo by se jednat kupříkladu o Facebook, který je zvláště mezi studenty velmi oblíben. Zde by se mohli setkávat jednak studenti, kteří o výjezdu teprve uvažují, jednak studenti, kteří už výjezd realizovali a touto cestou by zájemcům mohli předávat své zkušenosti.

Ačkoliv hodnocení spokojenosti se Zahraničním oddělením a garantem oboru je celkově velmi blízké. V hodnocení Zahraničního oddělení byli respondenti mnohem kritičtější. Důvodem je především to, že ke garantovi oboru mají studenti méně povinností. Jejich základní zodpovědností je volba studijního plánu pro zahraniční pobyt. Vzhledem k funkci Zahraničnímu oddělení jakožto prostředníka, má k němu student mnohem více povinností a zodpovědností. Větší míra povinností a zodpovědnosti sebou přináší i vyšší riziko nespokojenosti studenta. Může dojít ke komunikačním šumům mezi jednotlivými řetězcí v celém procesu, které přinesou komplikace zapříčiňující snížení spokojenosti studenta. Bylo zjištěno, že existuje závislost mezi hodnocením garanta a Zahraničního oddělení. Zvýší-li se spokojenost s garantem oboru, zvýší se pravděpodobně i spokojenost s hodnocením Zahraničního oddělení EkF. Jak již bylo zmíněno výše, začlenění garanta do celého procesu je nízké. Garanti oborů a jejich katedry by měly podporovat vzájemnou zahraniční spolupráci s partnerskými katedrami nebo fakultami v zahraničí. Touto

spoluprací by svým vlastním studentům napomohli s výběrem univerzity a studijního plánu. Student by se nemusel obávat neuznání zvolených předmětů. Tento postup je nanejvýš vhodný pro katedry z oborů, které mají s tímto problémy. Jejich studenti se výměnných pobytů zmatňují pouze velmi málo nebo vůbec. Katedry by tyto aktivity studentů měli co možná nejvíce podpořit. Zvýší tím jak prestiž svého oboru, tak spokojenost studentů.

Z výzkumu dále vyplývá, že hodnocení Zahraničního oddělení nebo garanta oboru nemá statisticky vliv na celkovou spokojenost s výměnným pobytem. Proto doporučuji tuto oblast pro měření spokojenosti studentů vyčlenit a přistupovat k ní nezávisle. Hodnocení Zahraničního oddělení může ovlivnit potenciálního zájemce o výměnný pobyt. Míra spokojenosti s fungováním a podporou Zahraničního oddělení je samozřejmě důležité v komplexním hodnocení zahraničního výjezdu. Zahraniční International office hodnotili studenti lépe, důvody mohou být stejné jako v případě hodnocení garanta oboru.

K celkové spokojenosti studentů přispívá i pozitivní hodnocení kvality a způsobu výuky na zahraniční univerzitě. A to i přesto, že studenti považují studium v zahraničí náročnější než na domácí univerzitě, tedy Ekonomické fakultě. Tento fakt ovšem chápeme jako strukturální záležitost, kterou nelze příliš ovlivnit. Lze ji pouze určitým způsobem usměrnit. A to tak, že studentům budou doporučeny univerzity s nejlepším hodnocením zmíněných faktorů.

Ke spokojenosti studentů přispívá i naplnění jejich potřeb a očekávání. Získaná zkušenost splnila a mnohdy tato očekávání i předčila. Toto můžeme konstatovat na základě výsledků výzkumu. Hodnocení úrovně jazykových schopností vzrostlo po absolvování pobytu o 20 %. Spokojenost s osobním přínosem dosahuje 86 %. Nejsilnější motivace „pobyt jako životní zkušenost“ byla naplněna, stejně jako zlepšení jazykových dovedností.

Zvýšením přidělovaných grantů by došlo i ke zvýšení spokojenosti studentů se zahraničním pobytem. Ovšem toto je opět strukturální otázka, kterou na úrovni Zahraničního oddělení ani fakulty nelze ovlivnit. Lze ji ovšem také usměrnit. Studentům

lze doporučit zemi výjezdu, podle výše celkových nákladů na pobyt a také objemu vlastních finančních prostředků, které studenti vydají nad poskytnuté stipendium. Toto členění přehledně zobrazují tabulky 5.1 a 5.2 v páté kapitole. Na základě vlastních finančních možností se student může snáze rozhodnout pro danou zemi a partnerskou univerzitu.

S odborným přínosem výměnného pobytu bylo spokojeno 77 % respondentů. Toto hodnocení je do značné míry ovlivněno partnerskou univerzitou. V průměrném hodnocení dopadla nejhůře řecká univerzita Ioannina. Jako průměrný byl přínos hodnocen na slovinských univerzitách v Koperu a Mariboru, ovšem toto hodnocení se v posledních dvou letech zvýšilo. Klíčovým faktorem ke zvýšení spokojenosti studentů s odborným přínosem pobytů je správná volba studijního plánu potažmo zahraniční univerzity. Jinými slovy, volba předmětů z nabídky partnerských univerzit sehrává významnou roli v následném hodnocení spokojenosti.

Spokojenost s osobním přínosem je studenty hodnocena velmi kladně. Zlepšení jazykových a komunikačních dovedností napomáhá jak osobnímu tak odbornému rozvoji studenta. Absolvování zahraniční mobility se stává značnou konkurenční výhodou na trhu práce, zvláště pak pro absolventy vysokých škol. Většina zaměstnavatelů tuto zkušenost velmi vítá, někteří ji už přímo vyžadují. Stejně tak mezinárodní kontakty, které student během zahraničního pobytu získá, jsou velmi přínosné. Zvýšení spokojenosti s osobním přínosem povede ke zvýšení celkové spokojenosti s realizovaným pobytem.

6.2 Návrhy

Velmi pozitivním krokem ke zvýšení spokojenosti může být otevření nové pobočky ESN na Vysoké škole báňské – Technické univerzitě v Ostravě. Popřípadě navázání spolupráce s již existující pobočkou na Ostravské univerzitě v Ostravě. Důvodem je především stoupající počet přijíždějících studentů na Ekonomickou fakultu, stejně tak i na ostatní fakulty VŠB-TUO. V současném personálním složení Zahraničního oddělení není možné věnovat dostatečnou péči zvyšujícímu se počtu studentů. Tato zvyšující se administrativní a časová zátěž je zatím řešena výpomocí studentů EkF a to především

na začátku každého semestru. Záležitosti týkající se organizace při příjezdu a pomoci zahraničním studentům v prvních týdnech po příjezdu by měla převzít právě studentská organizace. Stejně tak organizaci volnočasových aktivit v průběhu výměnného pobytu. Vše samozřejmě za přispění a podpory jak Zahraničního oddělení, tak Ekonomické fakulty. Zahraniční oddělení by se mohlo zaměřit ve větší míře na propagaci univerzity a fakulty například v rámci International days. Bez podpory studentské organizace považují za nezbytné posílení pracovního týmu Zahraničního oddělení.

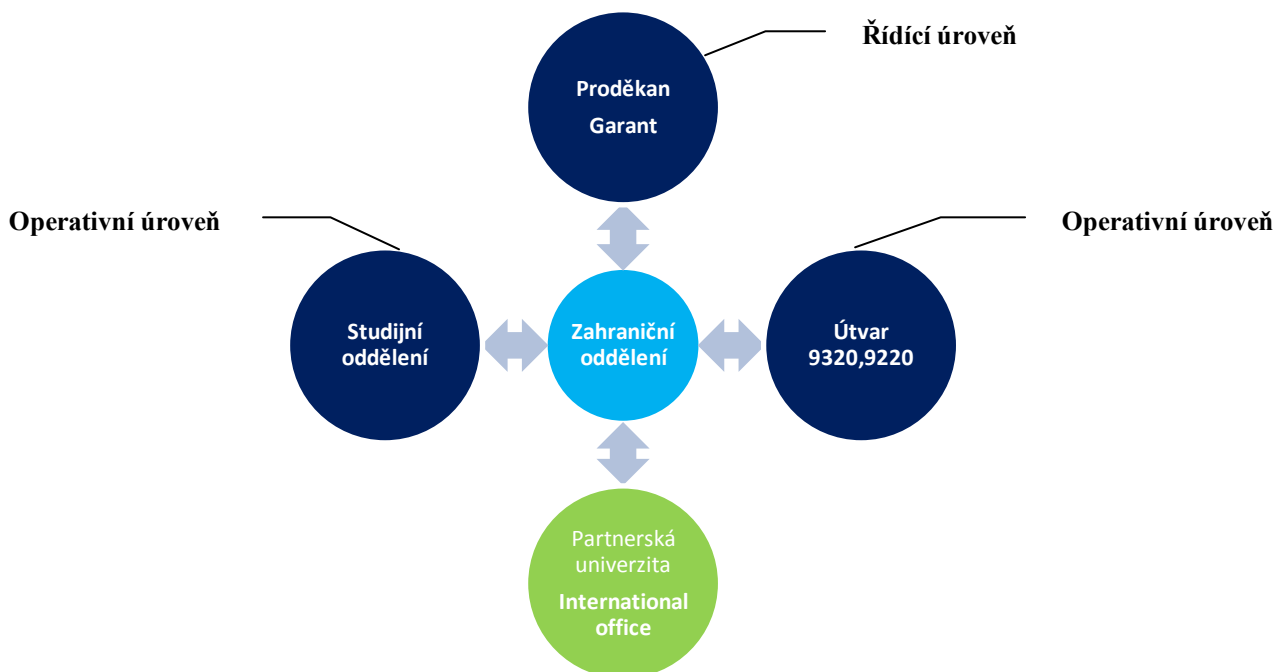
V rámci sledování vývoje spokojenosti studentů s výměnnými pobyty doporučuji umístit na webových stránkách fakulty umístit dotazník k hodnocení spokojenosti jak se Zahraničním oddělením tak realizovaným pobytem. Nevhodnějším místem by byl interní Univerzitní systém EDISON, v kartě vyjíždějícího studenta. Tento dotazník by vyplnil každý student po absolvování výměnného pobytu. Na rozdíl od databáze závěrečných zpráv by mělo být toto šetření anonymní.

Jak jsem se zmínila výše, do celého procesu realizace výměnného pobytu je zapojeno větší množství subjektů na různých úrovních řízení. Základním subjektem nebo můžeme říci „zákazníkem“ je **student**. Zahraniční oddělení plní funkci prostředníka mezi studentem a ostatními zainteresovanými subjekty. Mezi další subjekty patří:

- ✓ Proděkan/ka pro studium
- ✓ Garant/ka oboru
- ✓ Studijní oddělení
- ✓ Útvary pro mobility studentů (9320), Správa a rozvoj vzdělání (9220)
- ✓ Partnerská univerzita – International office.

Vztahy a úrovně řízení zobrazuje náčrt níže – obr. 7.1. Obecně lze subjekty rozdělit na interního a externího charakteru. Úrovně rozlišujeme na řídicí a operativní. Mezi všemi subjekty a úrovněmi může docházet ke komunikačním šumům, které celý proces komplikují a také tedy snižují spokojenost studentů s výměnnými pobyty.

Obr. 7.1 Vztahy v procesu realizace výměnných pobytů



Tmavě modrá barva označuje subjekty z interního prostředí a zelená naopak z externího.

K usnadnění komunikace a omezení komunikačních šumů by napomohl jednotný vnitřní informační systém uvnitř rozhraní EDISON. V kartě studenta by byla záložka „Zahraniční stáž“. V záložce by se zobrazovaly jednotlivé kroky celého procesu a jejich splnění či nesplnění. Do této záložky by měly přístup kromě zahraničního International office všechny zainteresované subjekty s možností čtení nebo změny údajů. Do záložky by bylo možné rovněž vkládat kopie dokumentů. Kterýkoliv ze zainteresovaných subjektů by měl tedy možnost zkontrolovat, v jakém stádiu se proces nachází popř., ve kterém bodě se zastavil. Dokumenty by mohly být rovněž elektronicky schvalovány a podepisovány. Tento elektronický systém by zajistil hladkou součinnost všech zainteresovaných stran a rovněž by zprůhlednil a zefektivnil celý proces. Administrativní postup by se také velmi urychlil.

Student by měl možnost hned zjistit, v jakém stádiu se nachází například nominace, které dokumenty mu chybí nebo zda jsou již schváleny garantem nebo studijním oddělením.

Tento systém již velmi úspěšně funguje například na Karlově univerzitě v Praze nebo na Masarykově univerzitě v Brně. Vzhledem ke zvyšujícímu se počtu vyjíždějících studentů je zavedení tohoto systému více než žádoucí. V nejbližší době by se mohl stát nezbytným. Věřím, že jeho zavedením by se zefektivnila práce Zahraničního oddělení i celého procesu a tím také zvýšila spokojenost studentů s výměnnými pobyty.

Dalším slabým místem v dosavadním fungování procesu je umístění Útvarů 9320 a 9220. Ty sídlí v Ostravě Porubě, kdežto Ekonomická fakulta tedy i jeho Zahraniční oddělení je situováno v centru města. Změna polohy ani jednoho z útvarů by ovšem nepřinesla kýžený efekt. Cílem by mělo být zlepšení komunikace a organizace práce mezi Útvary a Zahraničním oddělením. Útvary požadují originály potřebných dokumentů, Zahraniční oddělení zakládá pouze kopie. Vzhledem, že student má povinnosti zajistit originály svých dokumentů, měli by Útvary, v případě že některý chybí a jsou pouze kopie nebo se nich vyskytla chyba, kontaktovat přímo studenta. Nikoliv Zahraniční oddělení jakožto komunikační mezičlánek. Zahraniční oddělení EkF by mělo být zapojeno jen v případech, že se vyskytnou vážnější nedostatky nebo bude-li to situace vyžadovat. V opačném případě to znamená vyšší administrativní zatížení Zahraničního oddělení a také vyšší míru komplikovanosti celého procesu. Toto rovněž může do jisté míry mást samotné studenty, kteří mají pak problém rozlišit kompetentnosti jednotlivých oddělení. To potom může negativně ovlivnit míru spokojenosti studentů.

V měsíci dubnu proběhl na Ekonomické fakultě první mezinárodní týden – 1st International week. Konal se 19. Až 23.4.2010. Studenti Ekonomické fakulty měli možnost zúčastnit se přednášek vyučujících z partnerských univerzit a institucí. Měli také možnost zjistit více informací o možnostech a podmínkách studia přímo od reprezentantů vybrané univerzity. Dne 20.4. proběhly také prezentace představující partnerské univerzity. I přes dopravní komplikace byla účast hojná a program si pochvalovali jak účastníci mezinárodního týdne, tak studenti. Ekonomická fakulta chce navázat na tuto úspěšnou akci i v příštím roce, konáním 2nd International week. Projekty tohoto typu napomáhají

k propagaci Ekonomické fakulty, potažmo celé univerzity VŠB-TUO. Je to rovněž dobrý způsob jak informovat studenty o možnostech, které výměnné programy nabízejí. Studenti si tímto způsobem mohou vyzkoušet, jak probíhá výuka na zahraniční univerzitě, což je může motivovat k výjezdu. Ekonomická fakulta by měla v realizaci podobných projektů pokračovat a podporovat tak rozvoj mezinárodních vztahů i jejich další navazování.

Cílem Ekonomické fakulty, respektive celé Vysoké školy báňské – Technické univerzity Ostrava, by měla být podpora, zefektivňování a usnadňování realizace výměnných programů a také podpora studentů, kteří se těchto programů účastní. Rozvojem svých studentů se bude rozvíjet i VŠB-TUO.

7 Závěr

Ve své práci jsem se zaměřila na možnosti realizace zahraničních mobilit studentů Ekonomické fakulty Vysoké školy báňské – Technické univerzity Ostrava.

Cílem mé diplomové práce bylo zhodnocení dosavadního fungování výměnných programů, spokojenosti studentů a pomoc ke zlepšování podmínek, spolupráce se zahraničním oddělením EkF a spokojenosti studentů i v následujících letech. Mezi dílčí cíle patřilo především nastavení a zavedení přehledného systému statistik absolvovaných výměnných pobytů.

Studentům měla tato práce pomoci k lepší orientaci v jednotlivých programech a jejich principech fungování a zároveň lépe porozumět celému procesu realizace stáží a výměnných pobytů ve všech jeho jednotlivých krocích. Dále měla za úkol odhalit slabá místa v administrativním procesu a jednotlivých postupech. A poté navrhnout kroky k jeho zefektivnění a také zvýšení spokojenosti studentů s výměnnými pobyty.

Z výsledků provedeného výzkumu, jak primárního, tak sekundárního byly vyvozeny závěry, doporučení a rovněž návrhy na zvýšení spokojenosti. Z výzkumu je možné porovnat hodnocení spokojenosti jednotlivých faktorů, týkajících se jak Ekonomické fakulty, tak partnerské univerzity. Diplomová práce se snažila odhalit příčiny rozdílů mezi mírami spokojenosti studentů a také nastínit případná řešení pro jejich zvýšení.

Z šetření rovněž vyplynulo, že je potřeba zefektivnit dosavadní administrativní postup a to hlavně zlepšením komunikace mezi všemi zainteresovanými subjekty. V tomto směru by mohl být velmi účinný nový elektronický informační systém, resp. správa nové sekce uvnitř vysokoškolského informačního systému EDISON.

Věřím, že tato diplomová práce bude přínosem jak pro studenty, tak pro Zahraniční oddělení Ekonomické fakulty VŠB-TUO.

Seznam použité literatury:

Knihy

1. JARMO, R.; LEHTINEN, P. *Aktivní CRM Řízení vztahů se zákazníky*. 1. Vyd. Praha: Grada Publishing, 2007. 160 s. ISBN 978-80-247-1814-9
2. KOZEL, R. *Moderní marketingový výzkum*. 1. Vyd. Praha: Grada Publishing, 2006. 280 s. ISBN 80-274-0996-x
3. FORET, M. *Marketingová komunikace*. 1. Vyd. Brno: Computer Press, 2006. 443 s. ISBN-80-251-1041
4. SCHIFFMA, L. G.; KANUK, L. L. *Nákupní chování*. 1. Vyd. Brno: Computer Press, 2004. 633 s. ISBN-80-251_0094-4
5. SCOTT, D. M. *Nová pravidla marketingu a PR*. 1. Vyd. Brno: Zoner Press, 2008. 272 s. ISBN-978-80-86815-93-0
6. FORET, M. *Marketingový průzkum: poznáváme svoje zákazníky*. 1. Vyd. Brno: Computer Press, 2008. 121 s. ISBN-978-80-251-2183-2
7. KOTLER, P.; ARMSTRONG, G. *Marketing*. 6. Vyd. Praha: Grada Publishing, 2004. 856 s. ISBN-80-247-0513-3
8. FORET, M.; STÁVKOVÁ, J. *Marketingový výzkum: Jak poznávat své zákazníky*. 1. Vyd. Praha: Grada Publishing, 2003. 159 s. ISBN 80-247-0385-8
9. JOBY, J. *Fundamentals of Customer-Focused Management: Completing Thought Service*. Westport. Conn.: Praeger, 2003. ISBN 9781567205640
10. NENADÁL, J. *Modely měření a zlepšování spokojenosti zákazníků*. Praha: management Press, 1. Vyd. 2004. 98 s. ISBN 80-02-01672-6
11. NENADÁL, J. *Měření v systémech managementu jakosti*. 2. Dopln. Vyd. Praha: Management Press, 2004. 335 s. ISBN 80-7261-110-0
12. ZICH, R. NĚMEČEK, P. *Základy podnikového managementu*. 1. Vyd. Brno: NC Publishing, 2009. 143 s. ISBN 978-80-903858-7-0
13. PAYNE, A. *Marketing služeb*. 1. Vyd. Praha: Grada Publishing, 1996. 248 s. ISBN 80-7169-276-x

Internetové zdroje

14. Národní agentura pro evropské vzdělávací programy – Seminář pro koordinátory, Praha 27.11.2009 [cit. 3.3.2010]
15. <http://naep.cz/>. Národní agentura pro evropské vzdělávací programy [online]. [cit. 13.3.2010]
16. http://en.wikipedia.org/wiki/Customer_satisfaction. [cit. 1.4.2010]
17. <http://www.euroskop.cz/605/sekce/formality-pro-studium-v-jine-zemi-eu/>. [cit. 19.4.2010]
18. Český statistický úřad [online]. Dostupný na World Wide Web www.czso.cz [cit. 29.3.2010]
19. <http://www.budoucnostprofesi.cz/chybejici-profese/co-ovlivnuje-trh-prace-.html>. [cit. 1.4.2010]
20. <http://financnikrize.ezin.cz/>. [cit. 21.4.2009]
21. <http://www.esn.org/content/what-esn> [cit. 18.4.2010]
22. <http://www.ekf.vsb.cz/oblasti/katedry/dekanat/zahranicni-styky>. [cit. 2.4.2010]

Seznam zkratek a symbolů

ACSI	American Customer Satisfaction Index
aj.	a jiné
AJ	anglický jazyk
akadem.	Akademický
apod.	a podobně
atd.	a tak dále
ČR	Česká republika
ČSÚ	Český statistický úřad
EACEA	Education, Audiovisual and Culture Executive Agency
ECSI	European Customer Satisfaction Index
ECTS	European Credit Transfer and Accumulation System
EILC	Erasmus Intensive Language Courses
EFTA	European Free Trade Association
EHP	Evropský hospodářský prostor
EkF	Ekonomická fakulta
EU	Evropská Unie
EUR	euro
EUC	Erasmus University Charter
ESN	Exchange Student Network
FR	francouzský jazyk
HDP	hrubý domácí produkt
IT	italský jazyk
Kč	koruna česká
LA	Learning Agreement
LLP	Life Long Learning
mil.	Milion
min.	minimum
měs.	Měsíc
mld.	Miliard
MŠMT	Ministerstvo školství, mládeže, tělovýchovy a sportu
NAEP	Národní agentura pro evropské vzdělávací programy
NJ	německý jazyk
obr.	obrázek
PCE	Personal Consumption Expenditures
popř.	popřípadě
R	ruský jazyk
SAF	Student Application Form
ŠP	španělský jazyk
tab.	tabulka
tis.	Tisíc
tj.	to je
tzn.	to znamená
tzv.	tak zvaný
ÚIV	Ústav pro informace ve vzdělání
USA	Spojené státy Americké
VŠ	vysoká škola
VŠB-TOU	Vysoká škola báňská – Technická univerzita Ostrava
VOŠ	vyšší odborná škola

Prohlášení o využití výsledků diplomové práce

Prohlašuji, že

- byla jsem seznámena s tím, že na mou diplomovou práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb. – autorský zákon, zejména § 35 – užití díla v rámci občanských a náboženských obřadů, v rámci školních představení a užití díla školního a § 60 – školní dílo,
- beru na vědomí, že Vysoká škola báňská – Technická univerzita Ostrava (dále jen VŠB-TUO) má právo nevýdělečně ke své vnitřní potřebě diplomovou práci užít (§ 35 odst. 3),
- souhlasím s tím, že jeden výtisk diplomové práce bude uložen v Ústřední knihovně VŠB-TUO k prezenčnímu nahlédnutí a jeden výtisk bude uložen u vedoucího diplomové práce. Souhlasím s tím, že údaje o diplomové práci, obsažené v Záznamu o závěrečné práci, umístěném v příloze mé diplomové práce, budou zveřejněny v informačním systému VŠB-TUO,
- bylo sjednáno, že s VŠB-TUO, v případě zájmu z její strany, uzavřu licenční smlouvu s oprávněním užít dílo v rozsahu § 12 odst. 4 autorského zákona,
- bylo sjednáno, že užít své dílo – diplomovou práci nebo poskytnout licenci k jejímu využití mohu jen se souhlasem VŠB-TUO, která je oprávněna v takovém případě ode mne požadovat přiměřený příspěvek na úhradu nákladů, které byly VŠB-TUO na vytvoření díla vynaloženy (až do jejich skutečné výše).

V Ostravě dne

.....
Bc. Veronika Kartariková

Adresa trvalého pobytu studenta:
Gen. Píky 1b
Ostrava 2
702 00

Seznam příloh

Příloha č. 1	Dotazník
Příloha č. 2	Tabulky
Příloha č. 3	Grafy
Příloha č. 4	Postup přihlášení na EILC kurz
Příloha č. 5	Postup při realizaci mobilit
Příloha č. 6	Dokumenty
Příloha č. 7	Ostatní dokumenty

Příloha č. 1: Dotazník

Vážení respondenti,

v současné době pracuji na své diplomové práci, která se zabývá spokojeností studentů Ekonomické fakulty (EkF) VŠB-Technické univerzity se studijními výjezdy do zahraničí. Proto bych Vás ráda požádala o spolupráci při vyplnění následujícího dotazníku.

Chtěla bych Vás ubezpečit, že tento dotazník je naprosto anonymní a výsledky tohoto průzkumu budou použity výhradně pro účely mé diplomové práce a zahraničního oddělení EKf. Předem děkuji za Vaši ochotu.

Dotazník

35. část – rozhodnutí o výjezdu

1. Kde jste získal/a informace o možnost studijního výjezdu do zahraničí. (Zatrhněte prosím max. 3 odpovědi)

- 1.1 ☐ přátelé, spolužáci
- 1.2 ☐ zahraniční oddělení EkF
- 1.3 ☐ internet
- 1.4 ☐ garant/vyučující
- 1.5 ☐ brožury, letáky
- 1.6 jiné

2. Co vás nejvíce motivovalo k výjezdu do zahraničí? (Zatrhněte pouze 1 odpověď)

- 2.1 ☐ prohloubení odborných znalostí
- 2.2 ☐ zlepšení jazykových znalostí
- 2.3 ☐ pobyt v cizí zemi jako životní zkušenost
- 2.4 ☐ nezávislost, soběstačnost
- 2.5 ☐ země, kterou jsem si pro pobyt vybral/a
- 2.6 jiné

3. Ve které zemi jste studoval/a?

Švýcarsko

II. část – před výjezdem do zahraničí

35. Informace o studiu v zahraničí a podpora poskytnutá EkF (International office) byla dostatečná.

Zcela nesouhlasím 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐ zcela souhlasím

35. Podpora poskytnutá garantem oboru při výjezdu do zahraničí byla dostatečná.

Zcela nesouhlasím 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐ zcela souhlasím

35. Kvalita výuky na EkF je výborná.

Zcela nesouhlasím 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐ zcela souhlasím

35. Způsob výuky na EkF mi vyhovuje.

Zcela nesouhlasím 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐ zcela souhlasím

8. Náročnost a požadavky na studium a zkoušky na EkF jsou vysoké.

Zcela nesouhlasím 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐ zcela souhlasím

9. Úroveň mých jazykových dovedností před výjezdem do zahraničí byla výborná.

Zcela nesouhlasím 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐ zcela souhlasím

III. část – průběh studia v zahraničí

10. Kvalita výuky (úroveň vyučovaných předmětů) na zahraniční univerzitě byla výborná.

Zcela nesouhlasím 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐ *zcela souhlasím*

11. Způsob výuky na zahraniční univerzitě mi vyhovoval.

Zcela nesouhlasím 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐ *zcela souhlasím*

12. Podpora poskytovaná vyučujícími na zahraniční univerzitě během Vašeho studia byla dostatečná.

Zcela nesouhlasím 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐ *zcela souhlasím*

13. Náročnost a požadavky na studium a zkoušky na zahraniční univerzitě byly vysoké.

Zcela nesouhlasím 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐ *zcela souhlasím*

14. Dostupnost počítačů, internetu, kopírování na zahraniční univerzitě byla výborná.

Zcela nesouhlasím 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐ *zcela souhlasím*

15. Informace a podpora poskytnutá zahraniční univerzitou (International office) byla dostatečná.

Zcela nesouhlasím 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐ *zcela souhlasím*

16. Během studia jsem se začlenil/a (integroval) mezi místní studenty.

Zcela nesouhlasím 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐ *zcela souhlasím*

17. Typ ubytování: (Zatrhňte pouze 1 odpověď)

17.1 ☐ koleje 17.2 ☐ byt 17.3 ☐ sharehouse 17.4 jiné

18. Výše grantu poskytnutá pro zahraničí byla dostačující.

Zcela nesouhlasím 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐ *zcela souhlasím*

19. Výše vlastních finančních prostředků nutná ke krytí nákladů pobytu činila zhruba: do 50 EUR/měsíc

20. Průměrné měsíční výdaje

20.1 ☐ 250-300 € 20.2 ☐ 300-350 € 20.3 ☐ 350-400 € 20.4 ☐ 400-450 €
20.5 ☐ 450- 500 € 20.6 ☐ 500-550 € 20.7 ☐ více než 550 €

21. Pořádala zahraniční škola nějaké speciální akce pro výměnné studenty?

- 21.1 ☐ vyzvednutí po příjezdu a pomoc s ubytováním
- 21.2 ☐ uvítací den/večer
- 21.3 ☐ welcome week
- 21.4 ☐ výlety a kulturní akce
- 21.5 ☐ international days
- 21.6 jiné

35. Byla studentská organizace součástí tzv. „buddy system“ a podílela se na organizování volného času zahraničních studentů (sport, výlety, jiné akce)?

☐ Ano ☐ Ne

IV. část –po výjezdu do zahraničí

35. Úroveň mých jazykových dovedností po výjezdu do zahraničí je výborná.
Zcela nesouhlasím 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐ zcela souhlasím

35. Jaká je Vaše spokojenost s odborným přínosem zahraničního studijního pobytu?
Vemí nespokojen 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐ velmi spokojen

25. Jaká je Vaše spokojenost s osobní přínosem zahraničního studijního pobytu?
Vemí nespokojen 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐ velmi spokojen

26. Jaká je Vaše celková spokojenost se zahraničním studijním pobytem?
Vemí nespokojen 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐ velmi spokojen

27. Na zahraniční studijní pobyt bych vyjel znovu.
Zcela nesouhlasím 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐ zcela souhlasím

28. Univerzitu, na které jsem v zahraničí studoval, bych doporučil ostatním studentům.
Zcela nesouhlasím 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐ zcela souhlasím

29. Absolvování zahraničního pobytu mi pomůže v mé budoucí kariéře.
Zcela nesouhlasím 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐ zcela souhlasím

30. Uvažujete o práci v zahraničí?

☐ Ano

☐ Ne

V. část – demografie

31. Pohlaví:

31.1 ☐ Muž

31.2 ☐ Žena

32. Obor (Vyberte)

Eurospráva

33. Ročník, ve kterém jste absolvoval/a výjezd do zahraničí.

33.1 ☐ II. Bc

33.4 ☐ II.Nav Mgr .

33.2 ☐ III.Bc

33.5 ☐ DRS

33.3 ☐ I.Nav Mgr

34. Ve kterém akademickém roce jste absolvoval/a výjezd do zahraničí (Vyberte).

2009/2010

35. Uved'te prosím případné náměty a připomínky k fungování nebo průběhu zahraničního výjezdu.

Příloha č. 2: Tabulky

Tab. č. 1 Decentralizované aktivity

Mobilita studentů na studijní pobyty	Studium na zahraniční vysoké škole v délce 3-12 měsíců.
Mobilita studentů na pracovní stáže	Práce v zahraniční organizaci v délce 3-12 měsíců.
Mobilita zaměstnanců na výukové pobyty	Výuka na zahraniční škole v délce 5 výukových hodin až 6 týdnů.
Mobilita zaměstnanců na školení	Odborné školení v zahraniční organizaci v délce 1 – 6 týdnů.
Organizace mobilit	Finanční prostředky pro VŠ/VOŠ nebo zprostředkovatelskou organizaci, která realizuje alespoň jeden z typů mobilit. Grant je určený na vytváření optimálních podmínek pro realizaci mobilit studentů a/nebo zaměstnanců.
Intenzivní programy	Projekty krátkého studijního programu (např. letní škola), kterého se účastní domácí i zahraniční studenti a učitelé.
Intenzivní jazykové kurzy (EILC)	Intenzivní kurzy méně používaných jazyků (v zemích zapojených do programu LLP) určené pro studenty programu Erasmus, kteří odjíždějí do těchto zemí studovat nebo pracovat. Organizace intenzivních kurzů českého jazyka pro zahraniční studenty programu Erasmus, kteří přijíždějí studovat nebo pracovat do ČR

Zdroj: http://www.naep.cz/index.php?a=view-project-folder&project_folder_id=37&

Tab. č. 2 Centralizované aktivity

Multilaterální projekty	
Vývoj studijních programů	Projekt společného vývoje studijního programu na bakalářské/magisterské/doktorské úrovni.
Spolupráce mezi univerzitami a podniky	Projekty partnerství mezi vysokoškolskými institucemi a podnikatelskou sférou.
Modernizace vysokého školství	Projekty, které přispějí k dosažení cílů Lisabonské úmluvy, projekty modernizace studijních programů podle Boloňského procesu.
Virtuální univerzity	Projekty, jejichž cílem je využití informačních a komunikačních technologií ve výuce.
Tematické sítě	
Doprovodná opatření	

Zdroj: http://www.naep.cz/index.php?a=view-project-folder&project_folder_id=37&

Tabulka č. 3 Počty realizovaných mobilit 2007/2008

Country	2007/08	Annual growth rate (%)	Country
LU	367	115,9	LU
TR	6.274	41,4	TR
LV	968	20,0	LV
BG	1.078	14,9	BG
LT	2.392	14,9	LT
CY	148	14,7	CY
IS	210	11,1	IS
HU	3.292	8,7	HU
SK	1.452	7,9	SK
PL	11.879	5,9	PL
DK	1.674	5,5	DK
CZ	5.335	5,0	CZ
SI	1.018	4,7	SI
NL	4.699	4,4	NL
EE	595	4,0	EE
UK	7.523	4,0	UK
ES	23.107	3,5	ES
AT	4.133	2,5	AT
IT	17.562	2,1	IT
PT	4.471	1,1	PT
IE	1.514	-0,7	IE
DE	23.553	-1,4	DE
FR	22.556	-1,8	FR
GR	2.308	-6,4	GR
BE	4.781	-6,6	BE
SE	2.348	-7,3	SE
NO	1.103	-9,9	NO
RO	2.953	-11,9	RO
FI	3.265	-13,5	FI
MT	107	-14,4	MT
LI	30	-31,8	LI

Zdroj: Národní agentura pro evropské vzdělávací programy

Tabulka č. 4 Kontingenční tabulka

5. Garant * 32. Obor Crosstabulation															
Statistics=Adjusted Residual		32. Obor													
		EUS	EŽ	FIN	NH	RR	VES	EP	MAN	ECR	MAO	ÚD	EPP	SMAN	
5. Garant	zcela nesouhlasím	-,6	-,1	-,4	-,2	-,1	-,1	3,4	-,3	-,2	-,5	-,1	-,2	-,2	
	2	,1	3,4	,9	-,8	-,4	-,3	1,4	-,1,1	-,6	-,2	-,3	-,5	-,5	
	3	-1,4	-,2	,6	-,6	-,3	-,2	-,7	-,8	2,1	2,0	-,2	-,4	-,4	
	4	1,4	-,4	-,1	-,1	1,4	-,4	,4	-,1,6	-,9	-,2	2,3	-,8	-,8	
	5	-,4	-,4	-1,0	-,2	-,6	2,3	2,1	,7	1,8	-,9	-,4	-,8	-,8	
	6	,3	-,5	-,7	3,3	-,7	-,5	-,9	,2	,2	-1,6	-,5	,5	1,9	
	zcela souhlasím	-,3	-,7	,8	-1,9	,5	-,7	-2,3	1,6	-1,4	1,6	-,7	1,2	,0	

Chi-Square Tests			
	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	89,962 ^a	72	,075
Likelihood Ratio	81,583	72	,206
Linear-by-Linear Association	,971	1	,325
N of Valid Cases	122		

Tabulka č. 5 Úspěšnost u jazykových testů

Uchazeči o výjezd do zahraničí					
úspěšnost	AJ	NJ	ŠP	FR	IT
2005	68%	64%	83%	100%	x
2006	48%	89%	67%	100%	100%
2007	41%	75%	100%	100%	x
2008	59%	68%	100%	100%	x
2009	50%	78%	60%	60%	100%
2010*	59%	86%	x	100%	x
*LS					

Tabulka č. 6 Přehled výše stipendia v akademickém roce 2009/2010

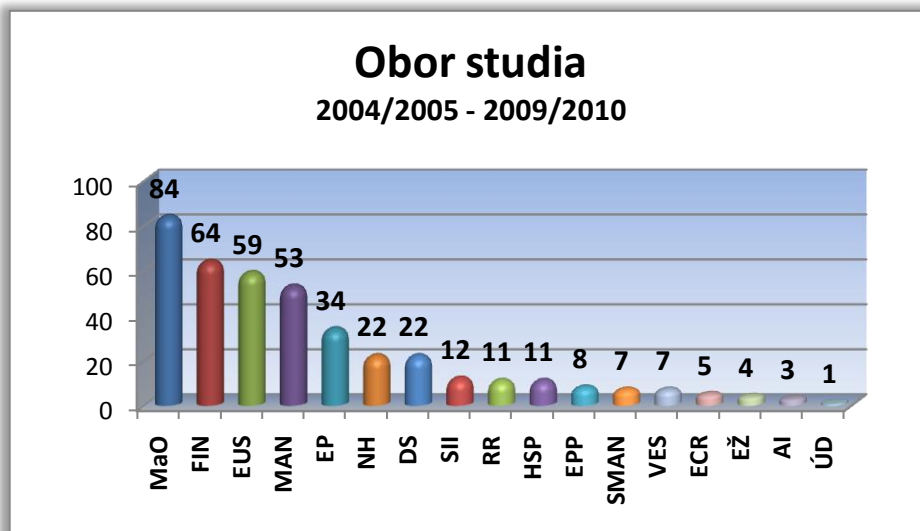
ISO kód	Země	MOBILITA STUDENTŮ	
		STUDIJNÍ POBYT	PRACOVNÍ STÁŽ
		Paušální částka stipendia na 1 měsíc pobytu v zahraničí v EUR	
AT	Rakousko	430	611
BE	Belgie	404	570
BG	Bulharsko	226	323
CY	Kypr	355	524
DE	Německo	405	571
DK	Dánsko	555	775
EE	Estonsko	312	458
ES	Španělsko	409	577
FI	Finsko	488	671
FR	Francie	473	678
GR	Řecko	359	530
HU	Maďarsko	348	513
IE	Irsko	505	698
IS	Island	567	794
IT	Itálie	447	638
LI	Lichtenštejnsko	516	713
LT	Litva	301	440
LU	Lucembursko	404	570
LV	Lotyšsko	297	434
MT	Malta	346	511
NL	Nizozemí	459	625
NO	Norsko	571	800
PL	Polsko	316	464
PT	Portugalsko	353	522
RO	Rumunsko	252	363
SE	Švédsko	469	641
SI	Slovinsko	322	473
SK	Slovensko	338	530
TR	Turecko	324	476
UK	Velká Británie	583	819

Tabulka č. 8 Počet uchazečů o výjezd

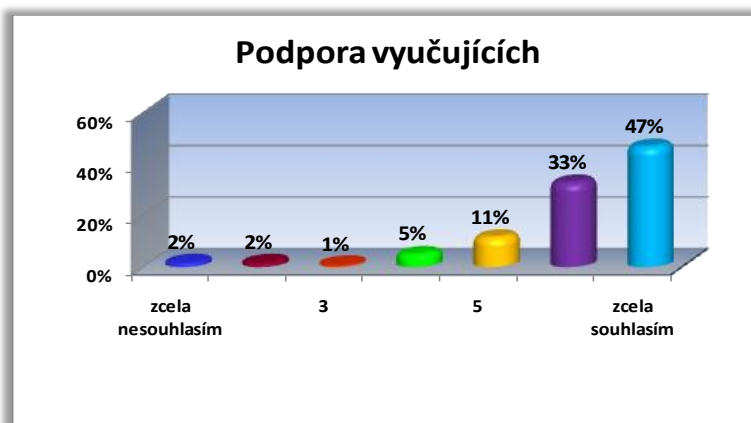
Uchazeči o výjezd do zahraničí					
počet	AJ	NJ	ŠP	FR	IT
2005	59	22	6	6	0
2006	110	18	3	2	1
2007	134	16	3	4	0
2008	139	22	2	2	0
2009	153	9	5	5	3
2010*	92	7	0	1	0
*LS					

Příloha č. 3: Grafy

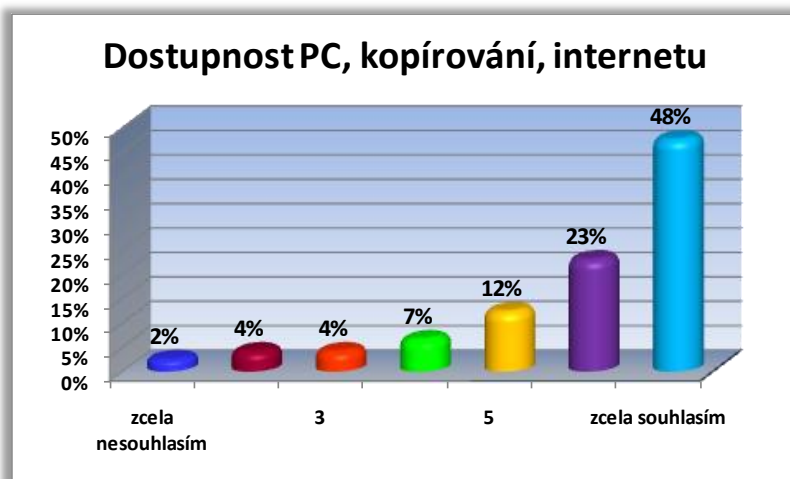
Graf č. 1 Obor studia vyjíždějících studentů



Graf č. 2 Hodnocení podpory zahraničních vyučujících



Graf č. 3 Hodnocení dostupnosti PC, Internetu, kopírování



Příloha č. 4

Postup přihlášení na kurz EILC - 2009/10

- 1. Výběr kurzu EILC** prostřednictvím webových stránek Evropské komise http://ec.europa.eu/education/programmes/llp/erasmus/eilc/index_en.html, na kterých je zveřejněn odkaz na webové stránky jednotlivých Národních agentur http://ec.europa.eu/education/erasmus/doc1300_en.htm, na kterých uživatel nalezne seznamy pořadatelů kurzů EILC jednotlivých zemí s podrobnými informacemi o kurzech.
- 2. Vyplnění přihlášky** na kurz EILC v anglickém jazyce. Přihláška je dostupná na výše uvedených webových stránkách Evropské komise.
- 3. Zaslání přihlášky** v elektronické podobě (emailem) koordinátorovi programu Erasmus na domácí VŠ/VOŠ - termín zaslání přihlášky stanoví škola, nejpozději však 1. 6. 2009 pro letní kurzy 2009 a 30. 10. 2009 pro zimní kurzy 2010.
- 4. Koordinátor potvrdí přihlášku** studenta a pošle v elektronické podobě instituci, která kurz EILC pořádá nebo příslušné Národní agentuře.

Příloha č. 7: Postup při realizaci mobilit

Administrativní postup a zodpovědnost při jednotlivých krocích procesu						
			Zahraniční oddělení EkF	International Office	Student	Podpis/schválení
Postup pře výjezdem	1. krok	Jazykové testy	X		X	
	2. krok	Nominace	X			
	3. krok	Vyplnění dokumentů, online registrace aj.			X	garant, koordinátor (studijní oddělení)
	4. krok	Zaslání dokumentů	(x)		X	
	5. krok	Potvrzení dokumentů		X	→ X	International Office
	6. krok	Finanční dohoda + pojištění			X	Poruba - Útvar 9320, 9220
Postup po příjezdu	7. krok	Potvrzení o délce pobytu - Confirmation of Study Period		X	→ X	International Office
	8. krok	Výsledky studia - Transcript of Record		X	→ X	International Office
	9. krok	Závěrečná zpráva z pobytu			X	Zahraniční oddělení
	10. krok	Vysvědčení z pobytu	X		→ X	garant, proděkan, koordinátor
	11. krok	Kontrola studia	předání Vysvědčení na Studijní oddělení		X	Studijní oddělení

pozn.: všechny originály dokumentů musí student odevzdat na Útvar mobility studentů (9230) v Porubě

Prvním krokem je úspěšné absolvování jazykových testů, které organizuje Zahraniční oddělení EkF – vždy v zimním (říjen) i letním (duben) semestru. Jazykové testy jsou platné po celou dobu studia na Ekonomické fakultě.

Poté proběhne informační schůzka pro studenty, kteří se chystají k výjezdu v dalším semestru. Zde se dozvědí, jak a které dokumenty vyplnit a také do 14 dnů nahlásí zvolenou univerzitu.

Poté proběhnou nominace – Zahraniční oddělení nominuje studenty na jednotlivé univerzity.

Student vyplní všechny potřebné dokumenty:

- **Student Application form** (2x),
- **Learning Agreement** (2x) – zvolí si předměty, které musí odsouhlasit a podepsat garant oboru tj. Department coordinator, poté podepisuje vedoucí Zahraničního oddělení tj. Institucionální koordinátor – Ing. Mária Jašková, Ph.D.
- **Rozdílové zkoušky** (1x) – navrhuje garant oboru, nemělo by jich být více než 3 až 4,
- **Evidenční list** (1x)
- **Online registrace** – je-li vyžadována
- **Výpis dosavadních výsledků studia** – je-li vyžadován - vystavuje zdarma v angličtině studijní oddělení.

Vše je nutné zanést ke kontrole Zahraničnímu oddělení. Kromě Evidenčního listu a Rozdílových zkoušek jsou kopie dokumentů odfaxovány na partnerské univerzity. Kopie se založí na Zahraniční oddělení, originály jsou ponechány studentovi, který je odešle poštou na partnerskou univerzitu.

Potvrzené kopie LA a SAF jsou založeny na Zahraničním oddělení. Originály, které si student musí zajistit, předá do Poruby na Útvar mobilit studentů nebo Správu a rozvoji vzdělání – tzn. LA, SAF a Evidenční list.

S pracovníky Útvaru je podepsána Finanční dohoda (v současné době Erasmus – Silvie Šostá, MŠMT – Bc. Alena Krátká), na jejímž základě je vyplacen grant. Student musí rovněž předložit potvrzení o cestovním připojištění na dobu pobytu. Je předána Erasmus Charta studenta.

V průběhu prvního měsíce studia na zahraniční univerzitě je možné provést změny zvolených předmětů – Changes – druhá strana Learning Agreement. Dokument je potvrzen International office a zaslán na Ekonomickou fakultu. Zde musí být zajištěn podpis garanta oboru, Changes jsou zaslány zpět na partnerskou univerzitu.

Po příjezdu je nutné dodat potvrzení o délce pobytu – Confirmation of Study period a také výsledky studia – Transcript of Record – vydává zahraniční univerzita. Student musí dodat kopie na zahraniční oddělení a originály do Poruby na Útvar 9320. Pokud jsou tyto dokumenty zaslány na Zahraniční oddělení, jejich předání zajistí samo.



Na základě těchto výsledků a také Rozdílových zkoušek je zahraničním oddělením vystaveno Vysvědčení z pobytu. Toto si musí student vyzvednout a řádně zkontrolovat a poté zanést k podpisu svému garantovi oboru a také proděkanovi pro studium – v současné době doc. Ing. Lenka Kauerová, CSc. Nakonec potvrzuje Zahraniční oddělení – Institucional coordinator. Student musí řádně vyplnit Závěrečnou zprávu z výměnného pobytu (pouze Erasmus). Zahraniční oddělení zkontroluje řádnost vyplněné zprávy. Pokud je vše v pořádku, předává Vysvědčení studijnímu oddělení a také Útvaru 9320 nebo 9220. Student si pak může zapsat všechny předměty do indexu a na studijním oddělení mu jsou uznány.

Pokud se studentovi v zahraničí nepodaří splnit všechny předepsané studijní povinnosti, je povinen podat písemné vysvětlení a zaslat jej do Poruby na Útvar 9320 nebo 9220. Výměnný pobyt je uznán a uzavřen.

V případě výjezdu před grant MŠMT je administrativní procedura podobná. Pouze dokumenty se mírně liší, student není povinen vyplňovat závěrečnou zprávu z pobytu a také není sepisována finanční dohoda, ale tzv. Zásady pro získání stipendia MŠMT – přílohu č. 2 potvrzuje studijní oddělení a děkan fakulty – v současné době prof. Dr. Ing. Dana Dluhošová. Před výjezdem je rovněž nutné se zahraniční univerzitou sepsat novou Bilaterální smlouvu na daný výjezd.

Příloha č. 5: Dokumenty

Dokument č. 1 Learning Agreement

 		ERASMUS PROGRAMME STUDENT MOBILITY FOR STUDY
ECTS – EUROPEAN CREDIT TRANSFER AND ACCUMULATION SYSTEM		
LEARNING AGREEMENT		
I. DETAILS OF THE STUDENT		
Name of the student: _____ Field of study: _____ Academic year: _____ Sending institution: VŠB – TU Ostrava Country: Czech Republic		
II. DETAILS OF THE PROPOSED STUDY PROGRAMME ABROAD/LEARNING AGREEMENT		
Receiving institution: _____ Country: _____		
Course unit code (if any) and page no. of the information package	Course unit title (as indicated in the information package)	Number of ECTS credits
If necessary, continue this list on a separate sheet Fair translation of grades must be ensured and the student has been informed about the methodology		
III. COMMITMENT OF THE THREE PARTIES		
The student: Student's signature: _____ Date: _____		
The sending institution We confirm that the proposed programme of study/learning agreement is approved. Departmental coordinator's name and function: _____ Coordinator's name and function: _____ Departmental coordinator's signature: _____ Ing. Wolfgang Melecký, Ph.D. Institutional coordinator's signature: _____ Date: _____ Date: _____		
The receiving institution We confirm that this proposed programme of study/learning agreement is approved. Departmental coordinator's name and function: _____ Coordinator's name and function: _____ Departmental coordinator's signature: _____ Institutional coordinator's signature: _____ Date: _____ Date: _____		

CHANGES TO ORIGINAL PROPOSED STUDY PROGRAMME/LEARNING AGREEMENT (to be filled in ONLY if appropriate)				
Name of the student: _____				
Sending institution: VŠB – TU Ostrava			Country: Czech Republic	
Course unit code (if any) and page no. of the information package	Course unit title (as indicated in the information package)	Deleted course unit	Added course unit	Number of ECTS credits
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
If necessary, continue this list on a separate sheet				
The student Student's signature: _____ Date: _____				
The sending institution We confirm that the above-listed changes to the initially agreed programme of study/learning agreement are approved. Departmental coordinator's name and function: _____ Coordinator's name and function: _____ Departmental coordinator's signature: _____ Ing. Wolfgang Melecký, Ph.D. Institutional coordinator's signature: _____ Date: _____ Date: _____				
The receiving institution We confirm that the above-listed changes to the initially agreed programme of study/learning agreement are approved. Departmental coordinator's name and function: _____ Coordinator's name and function: _____ Departmental coordinator's signature: _____ Institutional coordinator's signature: _____ Date: _____ Date: _____				

Příloha č. 6: Ostatní dokumenty

Student Application Form

ECTS – EUROPEAN CREDIT TRANSFER SYSTEM

STUDENT APPLICATION FORM

ACADEMIC YEAR 20.../20...

FIELD OF STUDY:

This application should be completed in BLACK in order to be easily copied and/or telefaxed.

SENDING INSTITUTION

Name and full address:

Department co-ordinator – name, telephone and fax numbers, e-mail box:

Institutional co-ordinator – name, telephone and fax numbers, e-mail box:

STUDENT'S PERSONAL DATA

(to be completed by the student applying)

Family name: First name:

Date of birth: Sex: Nationality:

Place of birth:

Current address: Permanent address (if different):

Tel., e-mail: Tel.:

LIST OF INSTITUTIONS WHICH WILL RECEIVE THIS APPLICATION FORM

(in order of preference):

Institution	Country	Period of study from to	Duration of stay (months)	No. of expected ECTS credits
1.				
2.				
3.				

(Photograph)

Name of student: Sending institution: Country:

Briefly state the reasons why you wish to study abroad ?

LANGUAGE COMPETENCE

Mother tongue: Language of instruction at home institution (if different):

Other languages knowledge	I am currently studying this language	I have sufficient knowledge to follow lectures	I would have sufficient knowledge to follow lectures if I had some extra preparation
	YES NO	YES NO	YES NO
	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

WORK EXPERIENCE RELATED TO CURRENT STUDY (if relevant)

Type of work experience	Firm/Organisation	Dates	Country

PREVIOUS AND CURRENT STUDY

Diploma/Degree for which you are currently studying:

Number of higher education study years prior to departure abroad:

Have you already been studying abroad? YES NO

If Yes, when? at which institution?

The attached Transcript of records includes full details of previous and current higher education study. Details not known at the time of application will be provided at a later stage.

Do you wish to apply for a mobility grant to assist towards the additional costs of your study period abroad? YES NO

RECEIVING INSTITUTION

We hereby acknowledge receipt of the application, the proposed learning agreement and the candidate's Transcript of records.

The above mentioned student is

☐ provisionally accepted at our institution

☐ not accepted at our institution

Departmental co-ordinator's signature

Institutional co-ordinator's signature

Date:

Date:

Rozdílové zkoušky

Individuální studijní plan

Rozdílové zkoušky

Příloha k Learning Agreement pro studenty vyjiždějící studovat do zahraničí během studia na EkF VŠB TU Ostrava

Jméno studenta:

Osobní číslo:

Ročník:

Šk. rok:

Semestr:

Zahraniční univerzita:

Rozdílové zkoušky

Počet kreditů

Vyjádření garanta oboru před výjezdem studenta do zahraničí:

Datum:

Vyjádření garanta oboru po příjezdu studenta ze zahraničí:

Datum:

Evidenční list

Evidenční list pro studenty vyjíždějící v rámci programu LLP/Erasmus (!!! formulář vyplňte na PC !!!)		
Student:		
Příjmení:	Jméno:	
Datum narození: / /	Číslo studenta:	
St. občanství:	Rodné číslo: /	Věk:
Trvalé bydliště:		
E-mail:	Tel./fax: +420	
Přechodné bydliště:		
Domácí univerzita:		
Fakulta:		
Studovaný obor:		
Typ studia:	Vystudované roky (celkový počet):	
Zahraniční univerzita:		
Výjezd do země:		
Zahraniční univerzita:		
Fakulta:		
Kontaktní osoba:		
Datum odjezdu: / /	příjezdu: / /	Délka pobytu (měsíce):
Bankovní údaje:		
Číslo účtu vedeného v CZK:		
Banka:		
Adresa banky:		
Specifický symbol (je-li nutný pro převod):		
Jméno, adresa majitele účtu, liší-li se od adresy trvalého pobytu:		
Jméno osoby, která vyplnila Evidenční list:		
Datum: / /	Podpis:	
Dne byla studentovi předána ERASMUS CHARTA STUDENTA.		

Vysvědčení

VYSOKÁ ŠKOLA BAŇSKÁ – TECHNICKÁ UNIVERZITA OSTRAVA 17. listopadu 15, 708 33 Ostrava-Poruba					
Přehled studijních výsledků získaných v rámci studia v zahraničí					
Jméno:			Číslo studenta:		
Fakulta: Ekonomická			Ročník studia:		
Akademický rok:			Semestr:		
Zahraniční univerzita:					
Kód univerzity:					
Přehled studijních výsledků v zahraničí v rámci mezinárodního mobilitního programu					
Předměty studované v zahraničí			Předměty studované na domácí fakultě		
Kód a název předmětu	Local Klasif.	ECTS kredity	Kód a název předmětu	CZ Klasif.	ECTS kredity
Celkový počet kreditů:			Celkový počet kreditů:		
Garant studijního oboru:			Datum:		
jméno a podpis					
Schvaluji uznání studijních výsledků na zahraniční univerzitě v uvedeném rozsahu a s uvedeným kreditovým hodnocením					
Proděkan pro studium:			Datum:		
jméno a podpis					
Zaevidováno do informačního systému fakulty.					
Pracovník zahraničního oddělení fakulty			Datum:		